SZOCIÁLIS ÉS GYERMEKVÉDELMI FŐIGAZGATÓSÁG

KOMMUNIKÁCIÓ

(Segítő beszélgetés, erőszakmentes kommunikáció)

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Európai Unió
Európai Szociális Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

KOMMUNIKÁCIÓ
(Segítő beszélgetés, erőszakmentes kommunikáció)

HALLGATÓI TANANYAG

Szerzők

Both Éva
Dudás Lilla
Dr. Patkó Kornélia

Szakmai lektor

Szarka Attila

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és a VEKOP-7.5.1-16-2016-00001 azonosítószámú,
Szociális humán erőforrás fejlesztése
kiemelt projekt

Az EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és a VEKOP-7.5.1-16-2016-00001 azonosítószámú, Szociális humán erőforrás fejlesztése kiemelt projekt az Európai Unió támogatásával,
az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

A kiadvány a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és a VEKOP-7.5.1-16-2016-00001 azonosítószámú,

Szociális humán erőforrás fejlesztése című kiemelt projekt keretében készült

Kiadja Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

1132 Budapest, Visegrádi utca 49.

Telefon: +36 1 769 1704

www.szgyf.gov.hu

Felelős kiadó Benedek István Zsolt főigazgató

Budapest, 2019.

Tartalom

1. Fogalmi alapvetések 6
1.1. Mi a kommunikáció lényege, jelensége 6
1.2 Az általános kommunikációs hatékonyság fokozásának lehetőségei 9
1.3. Verbális és nonverbális csatornák. Különös jelentőségük a gyermekvédelemben ..12
1.4. A gondoskodásban élő gyermekekkel és családjaikkal való kommunikáció sajátosságai 16
2.A szocializáció - A kapcsolat 17
2.1. A szocializáció, mint kommunikációs folyamat áttekintése 18
2.2. A kapcsolat, mint a kommunikáció segítő háttere 19
3. Konfliktus és konfliktuskezelés 23
3.1. A konfliktus 25
3.2. Specifikumok a gyermekvédelemben, lehetséges konfliktusforrások 28
3.3. A konfliktushoz való hozzáállás 32
3.4. Konfliktust kiélező magatartásmódok 32
3.5. Konfliktuskezelés 35
3.6. A konfliktus, mint lehetséges fejlődést elősegítő jelenség 37
4. Asszertivitás és személyes hatékonyság 39
4.1. Asszertivitás fogalma 41
4.2. A különböző viselkedéstípusok előnyei és hátrányai 41
5. A kommunikációs zavar 51
5.1. A kommunikációs zavar fogalma, természete, mértéke 52
5.2. A gyermekek élettani fejlődésére jellemző kommunikációs problémák 54
5.3. A kommunikációt akadályozó problémák 59
5.4. Korunk új kommunikációs problémája a közösségi média és az okos eszközök között szocializálódó Y, Z és alfa generáció 68
6. Az erőszakmentes kommunikáció 71
6.1. Minek a kiküszöbölésére törekszünk? 73
6.2. Az erőszakmentes kommunikáció követelte változások – egyén, környezet 75
Az EMK négy alkotóeleme 76
6.3. Erőszakmentes kommunikáció, mint valódi kapcsolat 78
6.4.Az erőszakmentes kommunikáció szükségletei: empátia, a másikra való odafigyelés, őszinte önkifejezés 79
6.5. Az erőszakmentes kommunikáció technikájának gyakorlása 81
6.6. Az erőszakmentes kommunikáció kiváltotta változások 81
6.7. „Én oké vagyok, és jól vagyok a közösségben” érzés pozitív hatásai 82

7. A segítő beszélgetés 84
7.1. A segítő beszélgetés, mint hatékony kommunikációs eszköz.....85
7.2. A segítő beszélgetés technika megbeszélése; A hatékony kommunikáció eszközei ..88
8. Felhasznált irodalom 96
9. Ajánlott irodalom.....99

1. FOGALMI ALAPVETÉSEK

Összefoglalás
A kommunikáció bonyolult jelenségvilágának rendkívül sokféle megközelítéséből a témánk szempontjából legfontosabb személyek közötti kommunikáció modelljét emeljük ki.
Fókuszban a kommunikációs hatékonyság fokozásának lehetőségeit tartjuk. Ennek alapja a kommunikációs tudatosság, ami visszajelzések és az önismeret fejlesztésén keresztül érhető el. Nagy jelentőséget tulajdonítunk a személyközi kommunikáció tudatos és metaszintjének, a rejtett kódok elemzésének.

Cél
A gyermekvédelem területén dolgozók kapjanak segítséget a személyes kommunikációjuk fejlesztéséhez a kommunikáció törvényszerűségeinek megértésén, illetve a saját stílusukról kapott visszajelzéseken keresztül.

Kulcsszavak
kommunikáció – önismeret - kommunikációs csatornák – testbeszéd – önreflexió – interakció – tranzakciók - rejtett kód

Tanulást segítő kérdések
Mi a kommunikáció fogalma, és milyen összetevői vannak a kommunikációs helyzetnek?
Miért fontos a kommunikáció tudatosságának a növelése?
Milyen kommunikáció csatornákat ismer?
Mi a jelentősége a különböző kommunikációs csatornáknak?
Mit jelent a metakommunikáció fogalma és mi a jelentősége?
Milyen kommunikációs alapvetéseket fogalmaz meg a „négyfülű modell”?

Ajánlott magyar nyelvű irodalom
Balázs László – H. Tomesz Tímea – H. Varga Gyula: A kommunikáció elmélet és gyakorlata Gramma Kiadó Eger 2013
http://magyar.uni-eger.hu/public/uploads/a-kom-elmelete-es-gyak-teljes-uj-1-_56616f9699242.pdf
Buda Béla – László János (1981): Beszéd a szavak mögött. Budapest, Tömegkommunikációs Kutatóközpont
Buda Béla (1994): A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei. Budapest, Animula
Buda B. (2012): Empátia…a beleélés lélektana. Budapest, L’Harmattan.
Fodor László: A kommunikáció rejtett kódjai tanulmánya nyomán in: Mészáros Aranka szerk. (2007): Kommunikáció és konfliktusok kezelése a munkahelyen 115-130.
Pease A. (2014): Testbeszéd- Gondolatolvasás gesztusokból. Budapest, Park Könyvkiadó
Rudas János (2001): Delfi örökösei. Önismereti csoportok –elmélet, módszer, gyakorlatok. Új mandátum, Budapest

1.1. Mi a kommunikáció lényege, jelensége

A kommunikáció fogalmi meghatározása, fogalmi alapvetéseinek összefoglalása nagy kihívást jelent. A kommunikáció elmélete ma már önálló tudomány, de szokás hangsúlyozni annak multidiszciplináris jellegét, utalva arra, hogy számos más területtel szoros együttműködést mutat.

Termékenyítő kölcsönhatás jellemző különösen a következő tudományokkal: a filozófia, a kibernetika, a retorika, a szemiotika, kulturális antropológia, politológia, etológia, fenomenológia területeivel. Témánk szempontjából különösen nagy jelentőségű a pszichológiával, a szociálpszichológiával és fejlődéslélektannal való kapcsolat. A kommunikáció az emberi társadalom egyik legfontosabb jelensége. Sokak szerint a nyelv volt az, aminek segítségével az ember kiemelkedett az állatvilágból, képessé vált együttműködésre, a külvilág legyőzésére. A kommunikációnak mindig nagy szerepe volt az emberi társas kapcsolatok alakításában.

Nem csupán munkánk során és szándékosan kommunikálunk, hanem mindennapi életünk során minden helyzetben, sőt akkor is, amikor nem tudunk róla, hogy tesszük. A kommunikáció bármely mozzanatában a szabályozott tárgyszerű viselkedéseken túl valami más, szabad szemmel akár nem is látható jelenségek zajlanak le az emberek között.

A kommunikáció jelenségvilága ilyen értelemben hasonlatos az Iceberg Theory[1] vagy jéghegy teóriához. A jéghegy csúcsa a tartalom, itt nyilvánulnak meg az alapgondolatok, a beszélgetés témája, míg a jéghegy víz alatti részében zajlanak a folyamatok, vagyis az a mód, ahogyan a felek a beszélgetés alatt interakcióba lépnek, megfigyelhető viselkedést vagy sejthető viszonyulást mutatnak. A jéghegy víz alatti részének kiterjedését sokszor lehetetlen megítélni csupán a csúcs ismeretében és a hasonlat rámutat arra is, hogy a mélyben zajló, húzódó, láthatatlan folyamatok mennyire ismeretlenek lehetnek előttünk, sőt veszélyforrást is jelenthetnek. A kommunikáció két szintű folyamat, mindig van egy tartami és egy viszonyulási szintje. A tartalmi szint jelenti azt, amiről szó van. A viszonyulási szint a kommunikáló felek egymáshoz való kapcsolatát fejezi ki. Egy adott kommunikációs jelenséget tehát mindig legalább két szempontból közelíthetünk meg: az egyik a tartalmi szempont (a mondanivaló jelentése, értelme), a másik a kommunikáló személyek közötti viszony – vagyis egy pszichológiai, szociálpszichológiai szempont–, mely azt fejezi ki, hogy milyen a beszédpartnerhez vagy saját magunkhoz fűződő viszonyunk, ez az, ami a kijelentés értelmét nemcsak színezi, de módosítja, gyakran pedig megváltoztatja.

Egy következő alapvetés, amit a kommunikáció jellemzőiből érdemes megjegyeznünk, az Watzlawick[2] gondolata, "One cannot not communicate" vagyis „Nem lehet nem-kommunikálni”. A kommunikáció az emberi élet szükségszerű velejárója. Az ember bármit tesz, annak kommunikációs jelentősége lesz a többi ember számára. A kommunikáció az emberi létezés alapfeltétele. És fordítva, az embernek a kommunikáció alapvető jellemvonása.

Meggyőződésünk szerint a segítő szakmákban elengedhetetlen a kommunikáció és az emberi interakciók összefüggésének felismerése, nélkülözhetetlen a kommunikációs ismeretek elsajátítása. Sőt, annak felismerése, hogy a gyermekvédők kommunikációjukkal gyógyítanak, különös jelentőségűvé teszi e témát.

A kommunikáció: latin eredetű szó; jelentése: közzététel, teljesítés, megadás, a gondolat közlése a hallgatóval. Minden olyan folyamatot, amelyben legalább két résztvevő van, s valamilyen jelrendszer segítségével egymással közölnek valamilyen információt, kommunikációnak nevezünk.

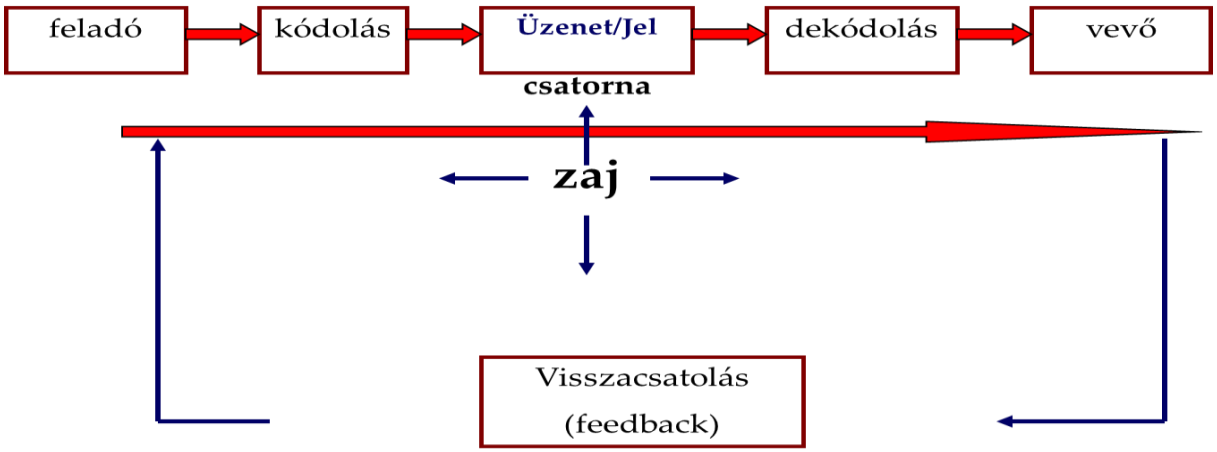
---

[1] https://en.wikipedia.org/wiki/Iceberg_Theory
a teória szemléletes képekben: https://www.google.com/search?q=iceberg+theory&client=firefox-b&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjok7fD5uLaAhURZVAKHbHIC8gQ_AUICigB&biw=1088&bih=499

[2] Paul Watzlawick (1921 – 2007) az Osztrák - Magyar Monarchiában született és az Egyesült Államokban lett világhírűvé lett pszichológus, a Palo Alto-i pszichológiai iskola vezéralakja.
https://en.wikipedia.org/wiki/Paul_Watzlawick

Tágabb értelemben – mindenféle információ átadás kommunikáció.

A kommunikáció klasszikus modellje a következő:



- **Kommunikáció**→ üzenetek szervezett cseréje.
- Adótól indul az információ, csatornában áramlik a befogadó számára, amit ő dekódol. Fontos, hogy a kommunikáció folyamatában biztosított legyen a visszacsatolás lehetősége.
  A kommunikáció→ információtovábbítás.
- **Feladó**→ közlő.
- **Kódolás**→ a közlendő továbbítandó jelekké alakítása valamely jelrendszerben
- **Jel**→ az a dolog, ami valaki számára valamit, valamely szituációban helyettesít, illetve felidéz.
- **Dekódolás**→ a közölt tartalmak felfogása, a jelek értelmezése
- **Vevő**→ befogadó.
- **Csatorna**→ a jeltovábbítás módja
- **Zaj**→ minden, a vevőhöz a csatornán a jellel együtt érkező inger, ami nem a feladó által közölni szándékozottak kódolt kifejezése.

A különböző felfogásokban közös, hogy a kommunikációt információk, üzenetek átadásának, cseréjének, közzétételének, értelmezésének tartják.
A kommunikációs jelenségek megítélésében eltérő felfogások, irányzatok alakultak ki. Ezek más-más aspektusból közelítik meg és értelmezik a kommunikációt, szemléletük, alapfogalmaik, vizsgálati módszereik, terminológiájuk bizonyos mértékben eltér egymástól.

A kommunikációs iskolák rendszere[3]

A következőkben a témánk szempontjából legfontosabb négy kommunikációs modellt foglaljuk össze Balázs-H. Tomesz- H. Varga Gyula nyomán. [4]

A tranzakciós iskola

A legkorábbi és talán legelterjedtebb felfogás. Alapfogalma, a tranzakció *átvitelt* jelent. E szerint a kommunikáció olyan folyamat, amelyben információátvitel, -átadás zajlik: egyik partner (adó) információt, üzenetet küld a másiknak (vevő, címzett). Az információt jelekké kell alakítani (kódolni), a

[3] bővebben lásd: Boronkai Dóra: Elméletek és modellek a kommunikációról
TÁMOP-4.1.2.A/1-11/1-2011-0091 „INFORMÁCIÓ - TUDÁS – ÉRVÉNYESÜLÉS” Lektor: Horányi Özséb
Pécsi Tudományegyetem
http://igyk.pte.hu/files/tiny_mce/File/kari_projektek/informaciotudaservenyesules/tananyagok/1_alprojekt/KE/02_Elmeletek_es_modellek_2.pdf
[4] Balázs László – H. Tomesz Tímea – H. Varga Gyula: A kommunikáció elmélet és gyakorlata
http://magyar.uni-eger.hu/public/uploads/a-kom-elmelete-es-gyak-teljes-uj-1-_56616f9699242.pdf

jeleket egy bizonyos közegen (csatornán) keresztül továbbítani, a feldolgozás előtt pedig vissza kell alakítani (dekódolni). A kommunikáció aszimmetrikus, a domináns és aktív fél működteti.

Az irányzat fontosnak tartja a pontosságot és a hatékonyságot. A kommunikáció akkor sikeres, ha az üzenet a legteljesebben, torzítás, átalakítás nélkül jut el a vevőhöz, vagyis a kódolt és a dekódolt üzenet egybeesik. Abban az esetben, ha a kettő eltér egymástól, ez az elmélet kommunikációs zavarról beszél.

Az interakciós iskola

Alapfogalmuk az interakció: üzenetek szabályozott cseréje. Az interakciós felfogás szerint a kommunikáció cselekvés. A kommunikáció során nem egyszerűen információátadás történik, a lényeg az interakció. A két ágens közös, együttes cselekvésének, valamilyen információban kifejeződő, eredménye, egy közös cél elérése. A közös célok érdekében az üzenetet két, vagy több partner közösen építi fel. Vagyis a közös tevékenység, cselekvés eredménye információban nyilvánul meg, ez működteti a kommunikációt.

Az interakciós iskola a kommunikáló felek viszonyát szimmetrikusnak tekinti (szemben a tranzakcióssal, amely aszimmetrikusnak!). A kommunikációban megvalósuló szerepek nem rögzítettek, nincs alá- és fölérendeltség.

A partnerek a kommunikációs helyzet elemeit együtt alakítják ki, módosítják a közös cél hatékony elérése érdekében, mindkét fél számára látható, vagyis megvitatható vagy elfogadható a közös, közösen kitűzött cél. Mindkét fél gyakorolja a visszacsatolást és a kontrollt: betartják, illetve közösen alakítják a kommunikatív helyzet normáit.

Zaj vagy zavar helyett ebben az esetben alkalmasabb konfliktusról és konszenzusról, normáról és normaszegésről beszélni.

Szemiotikai iskola

A szemiotikai irányzat a kommunikációt a jelentések kialakulásaként és cseréjeként értelmezi. Érdeklődésének középpontjában a jelentéstulajdonítás áll, az, hogy a kommunikációban a partnerek, kiváltképp a befogadók, hogyan „állítják elő" a jelentést, hogyan rendelnek értelme(zés)t a jelekhez, mitől válnak a jelek üzenetté. Azt vizsgálja, hogy az üzenetek vagy a szövegek hogyan hatnak szemantikailag a befogadóra.

Látható, hogy ez az irányzat a kommunikáció fogalmán nem csupán üzenetek közvetítését érti, sokkal inkább a különböző kultúrák közötti érintkezésekre, interakciókra fókuszál. Másképpen fogalmazva: azokat a helyzeteket és folyamatokat vizsgálja, amelyeknek során a különböző kulturális kódokkal, készségekkel és képességekkel rendelkező emberek egymással kommunikálnak, illetve együttműködnek.

Rituális iskola

A kommunikáció szimbolikus folyamat, amely létrehozza, fenntartja, kiigazítja és átalakítja a világot. A kommunikáció célja, a kommunikáció mozgatórugója nem az üzenetek térben való továbbítása, hanem a társadalom időbeni összetartása. Célja nem az információközlés, hanem a közös meggyőződés reprezentációja. A kommunikáció eredeti és legmagasabb megnyilvánulása nem az információátadásban, hanem az emberi cselekedetek szolgálatában, egy tartalmasabb kulturális világ megalkotásában és fenntartásában rejlik.

A rituális felfogás akkor tekinti hatékonynak a kommunikációt, ha a kommunikáció minél jobban megvalósítja, eléri, szolgálja a társadalmi integrációt a közös meggyőződések kialakítása és reprezentálása révén. S minél tartalmasabb kulturális világot képes megalkotni és fenntartani, annál hatékonyabb. Itt nem az egyszeri kommunikatív aktuson van a hangsúly, hanem az időbeni fenntarthatóságon.

1.2 Az általános kommunikációs hatékonyság fokozásának lehetőségei

1.2.1 A személyközi kommunikáció – a kommunikáció rejtett kódjai

A személyek közötti konfliktusok, félreértések rejtett kódjainak felismerése sokat segíthet abban, hogy kommunikációs kompetenciánkat fejlesszük. A verbális és a nem verbális csatornákban megnyilvánuló jelentés mögött mindig van egy igen bonyolult, szavakban nehezen megfogalmazható kódrendszer.

A személyközi kommunikáció szintjeit írja le Friedmann Schulz von Thun, a hamburgi kommunikációs modell kidolgozója, amit mi Fodor (2007)[5] cikke alapján mutatunk be.

Shulz von Thun véleménye szerint a kommunikációnak négy alapvető szintje van:

- a tárgyi (hogyan tudom közölni világosan és egyértelműen az információkat, ez egyben a „mit?" kérdést is érinti)
- a kapcsolati (a „hogyan?" kérdése, arra keresi a választ, hogy miként viszonyulunk egymáshoz)
- az önkifejezési (a kommunikációs önkifejezés folyamatát próbálja megragadni és rámutat az énképszabályozás, az énbemutatás személyességére, hitelességére)
- és a felszólító aspektus (a hatáskeltés szemszögéből tekinti a kommunikációt, kiemelve a tudatos és a tudattalan befolyásolás szerepét, ez az oldal a „miért?" kérdésével foglalkozik).

Ez a felosztás a szóbeli üzenetekre és nem verbális kommunikációra egyaránt vonatkozik. Nyílt vagy burkolt formában egy mondattal elmondhatom, hogy én vidéken születtem, de tájszólásom, dialektusom is elárulhatja azt. Egy felszólítás is lehet nyílt vagy burkolt. Amikor az anya mondja a gyerekének „Vedd fel a pulóvered!", de mondhatja azt is, hogy „Ilyen hidegben így öltöztél fel?" A burkolt üzenetek sokszor nem verbális úton érkeznek. Ilyenkor a tartalmi szint általában üres.
A rejtett üzentek gyakran nem verbális csatornán érkeznek. Például a sírás jelezhet bánatot és örömet is. A hallgatás értelmezhető úgy, hogy „nyugalmat akarok", de úgy is, hogy „nem vagy számomra megfelelő beszélgetőtárs".
A nyílt és burkolt közlések szorosan összefüggenek a hitelesség, a kongruencia kérdésével. A hiteles közlés a tartalmi és a kapcsolati szint (metakommunikáció) összecsengését jelenti. A magas metakommunikatív értékű nem verbális kommunikáció az inkongurencia (hiteltelenség) forrása lehet. Pl.: Azt mondom a gyerekemnek, hogy „szeretlek", a testtartásom, mimikám, gesztusaim pedig elutasítást jeleznek. Az egymásnak szögesen ellentmondó tartalmi és kapcsolati szintek esetén van az úgynevezett paradox kommunikáció, a kettős kötés (double-bind) esete. Pl.: „Menj csak nyugodtan szórakozni, el leszek én itt egyedül is." – mondja az anya a kamasz gyerekének szomorú arccal. Az össze nem illő kommunikáció gyakran eszköze az érzelmi zsarolásnak.

A kommunikációs folyamat jellemzői a közlő szemszögéből

1. **Tartalmi szint,** avagy amiről informálok – lényeges a tárgyilagosság, a tárgyi közlés céljához kapcsolódó információk, érvek érzelmektől és törekvésektől mentesen, lényeges az érthetőség, az egyszerűségre törekvés, a tagoltság, a tömörség, a példák és analógiák
2. **Önkifejezés,** vagyis amit közlök magamról – a közlő személyiségről informálnak, magas önértékelés, pozitív énkép, magabiztosság, önmagunk elfogadása vagy ezek hiánya jelenik meg
3. **A kapcsolati oldal** üzenetei leginkább az érzelmekhez szólnak, a leggyakrabban két dimenzió mentén: a másik értékelése, illetve az irányítás mértéke

Irányítás (magas kontroll)

Leértékelés	autoriter stílus	patriarchális-gondoskodó stílus	Értékelés
	laissez-faire stílus	partneri-szociálintegratív stílus	

Döntések átengedése (alacsony kontroll)

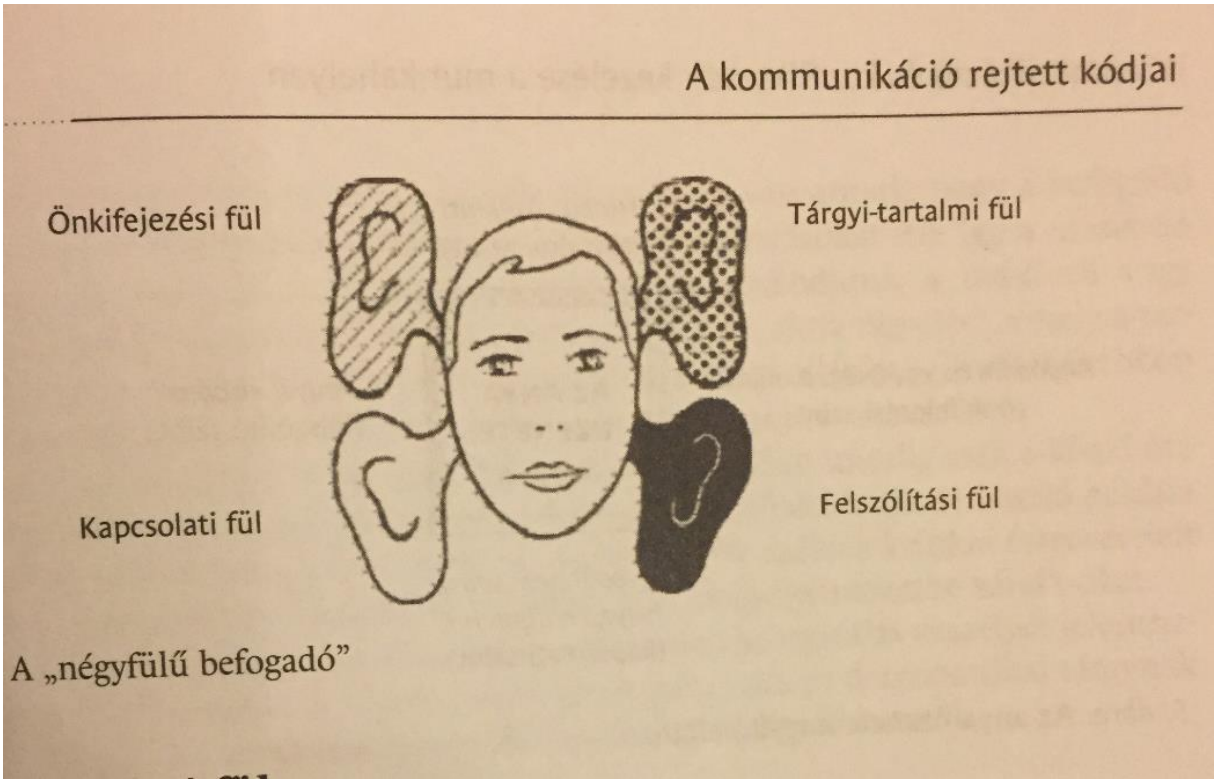
[5] Fodor László: A kommunikáció rejtett kódjai in: Mészáros Aranka szerk. (2007): Kommunikáció és konfliktusok kezelése a munkahelyen 115-130.

Egy igen lényeges további szempont, hogy a közlő milyen képet alakít ki a másikról. Erősen torzítja a másikról kialakult képet a projekció és az indulatáttétel. Ezen mechanizmusunk révén saját lelki tartalmainkat tudattalanul belevetítjük a másikról kialakított képbe.
Ezt színezi tovább az énkép. A kommunikáció folyamán igyekszünk fenntartani a magunkról kialakított énképet, tapasztalatainkat az énképünk „szemüvegén" keresztül rendezzük és szelektíven integráljuk abba, ami egybevág azt elfogadjuk, ami nem, az elutasítjuk.

4. **A felszólító oldal** – a kommunikáció mindig befolyásolást jelent. Az eltérés leginkább abban van, hogy elsősorban saját énünket, attitűdjeinket akarjuk kifejezni vagy a saját céljainkat akarjuk megvalósítani. A befogadó számára fontos felmérni, hogy a közlő melyik típusba tartozik. Például egy dicséret azért hangzik el, mert tényleg jól csinált valaki valamit, vagy azért, hogy manipulálják az illetőt.

A kommunikációs folyamat jellemzői a befogadó szemszögéből

A négyfülű modell[6]



A közlő fél szemszögének elemzése során láttuk, hogy a hatékony kommunikációhoz az üzenet mind a négy oldalát szükséges uralni. Ugyanez elmondható a befogadó szempontjából is. Tárgyi szinten törekszik arra, hogy megértse az üzenetet. Az önkifejezés tekintetében dekódolnia kell, hogy „mi is zajlik éppen a másikban?" Kapcsolati szinten igyekszik felmérni, hogy hogyan viszonyul hozzá a közlő. A felszólító aspektust tekintve mérlegeli, hogy mit tegyen, érezzen, gondoljon a másik közléseit hallva.

1. **Tartalmi fül** – sok befogadó csak ezt a fülét használja a kommunikáció során és pl. a kapcsolati oldalra nem is reagál, amiből komoly félreértések lehetnek („Szeretsz még egyáltalán" kérdi a

[6] Fodor László: A kommunikáció rejtett kódjai in: Mészáros Aranka szerk. (2007): Kommunikáció és konfliktusok kezelése a munkahelyen 127 p.

feleség a férjet. „Először meg kellene határozni, hogy pontosan mit értünk azalatt, hogy szeretet.” – válaszolja a férj. Egyértelmű az elcsúszás a kommunikációban.)

2. **Kapcsolati fül** – sok befogadó leginkább erre a szintre reagál, magára vesz olyan érzelmeket is, amik nem rá vonatkoznak, emiatt pedig bűntudat, elutasítottság érzés keletkezhet olyankor is, amikor ez nem állja meg a helyét.
3. **Önkifejezési fül** – amkor a befogadó leginkább azt vizsgálja, hogy a közlő mit akar megmutatni saját magáról. Pl.: „Rossz napja volt a munkahelyén és most rám dühös.” Nem veszi magára az üzenetet, a felszólító oldal helyett az önkifejezési oldal lesz hangsúlyos.
4. **A felszólító fül** – azoknál a befogadóknál lehet túlfejlett, akik meg akarnak felelni mások elvárásainak, fokozottan figyelnek arra, hogy mik a másik elvárásai. A másik elvárásainak, szándékainak dekódolása nagyon fontos lehet a manipulációs csapdák elkerülése szempontjából.

1.2.2 Kommunikációs stílusom

A kommunikációs kompetencia a társas kapcsolatok zökkenőmentes lebonyolításához szükséges tudások és készségek készletét jelenti. A jó kommunikációs készség ma már szinte az élet minden részén elengedhetetlen a sikerességhez. És ahogy a világunk gyorsul, a kommunikációnak és a jó önbemutatásnak egyre nagyobbá válik a jelentősége.

Jó hír viszont az, hogy a kommunikációs kompetencia hatékonyan fejleszthető. A kommunikációs készségek mélyen beágyazódnak a személyiség egészébe, így a kommunikációs képességek fejlesztése személyiségfejlesztés is, amihez mindenekelőtt szükség van önismeretre, önmagunk elfogadására is. Szociális kötődéseink, empátiánk, tolerancia-képességünk, attitűdjeink meghatározzák mennyire vagyunk érzékenyek környezetünk jelzéseire, illetve mennyire adekvátan reagálunk mások közléseire.

Intellektuális képességeinken múlik a kommunikáció logikus vezetése, kontrollja, kreativitásunkon, pedig a kommunikációs problémák megoldása. Gyakorlással és képzéssel azonban elsajátíthatóak a hatékony kommunikáció fortélyai, amely visszahatva fejleszti személyiségünk más részeit is.

1.3. Verbális és nonverbális csatornák. Különös jelentőségük a gyermekvédelemben

A non-verbális – azaz nem beszéd általi – kommunikációnak mára jelentős szakirodalma van. Érthetően, hisz az emberi közlés sokkal kisebb hányada történik verbális úton, a többi az arc, szem, fej, kéz, láb, tehát a test által. Ezért is használja – elsősorban az amerikai szakirodalom – a testbeszéd[7] gyűjtőfogalmat.

A nonverbális kommunikáció elválaszthatatlan emberi lényünktől, így a kommunikációnktól is. Természetes módon használjuk, gesztikulálunk kezünkkel, mozgatjuk a testünket, kapcsolatot építünk a szemünkkel. A gesztusoknak azonban jelentésük van: részben fiziológiai, tehát testünk működéséből adódóan, részben pedig a társadalmi konszenzusból, a tradíciók konvenciójából következően. Azok, akik ismerik a kommunikáció mechanizmusait, társadalmilag konvencionált szabályrendszerét, tudatosan használják a gesztusnyelvet egyrészt saját közlésük sikerének érdekében, másrészt beszélgető partnerük kommunikációs szándékának minél pontosabb dekódolása céljából. Azaz a kommunikációs stratégiájuk része nemcsak a „mit” hanem a „hogyan” is.

[7] bővebben lásd: Allan Pease: Testbeszéd - Gondolatolvasás gesztusokból Park Könyvkiadó Kft. 2014.

A viselkedés és a személyiség közti direkt kapcsolat a pszichológia és a fejlődéslélektan egyik vitatott kérdése. Az egyik álláspont szerint a különböző viselkedési formák a személyiség jellemzőivel magyarázhatók. Mások azt hangsúlyozzák, hogy a különböző helyzetekben ugyanaz az ember másképp és másképp viselkedik. A harmadik felfogás szerint a személyiség alapvető és stabil tulajdonságai (nem, életkor, pszichoszomatikus állapot, motivációk, attitűdök) alakítják ki a viselkedést, s ennek tényleges, szituációkhoz rögzített formáját ezen tulajdonságok helyzethez való adaptációja teremti meg.

A nonverbális jelek értelmezése, tudatos használatuk, figyelmet és tanulást igényel. Annál is inkább, mivel a kommunikációs folyamatban viszonylag gyorsan változhatnak a jelzések és általában nem önmagukban, hanem csoportokban jelentkeznek. A gyakran figyelemindikátornak is nevezett gesztusok informálják a beszélőt, illetve a kommunikációban résztvevőket a közléssel megcélzottak befogadói állapotáról, készségéről, hajlandóságáról.

Felmerül azonban a kérdés, mivel a testbeszéd többnyire nem tudatos elsajátítás eredménye, megtanulható-e ez a nyelv, illetve meg lehet-e hamisítani gesztusainkat. Az utóbbi kérdésre általában nemleges a válasz.
A segítő szakmák képviseletében ez szinte elengedhetetlen feltétel, hisz nemegyszer a kommunikáció tudatosságán múlik az eredményesség.

A nonverbális jelek csoportosítása

A nonverbális eszközök kommunikációs szerepének jelentőségéről már az ókori retorika is tudott. Tudományos kutatása azonban a a XX. században kezdődött. A nyelvtudomány fejlődése, a szemiotika, szemantika gyors térhódítása, a mélylélektani iskolák, a század 30-as éveitől egyre erősödő behaviorizmus mind hozzájárult ahhoz, hogy egyre nagyobb figyelem jutott a beszédet kiegészítő közlésformáknak. A technikai eredmények (film, televízió, videómagnetofon) pedig megkönnyítették a kísérleteket, vizsgálatokat.

A nonverbális jelek csoportosítását illetően többféle szempont és gyakorlat ismeretes. Ezek közül néhányat ismertetünk. A funkció aspektusából három csoport különböztethető meg (Buda - László 1981)[8]:

1. A közlő személyről szólnak vagy annak a kommunikációs szituációról kialakított álláspontját tükrözik:
- informálnak a személy érzelmi állapotáról (öröm, bánat, szomorúság, harag, undor, aktuális érzelmi állapot: elérzékenyülés, jókedv, melankólia stb.);- személyes tulajdonságokról (önbizalom vagy annak hiánya, becsületesség, szerénység, precizitás, szétszórtság stb.) vallanak; - a közlésben résztvevők egymáshoz való viszonyáról, az interperszonális attitűdökről (szeretet, elutasítás, kooperációs készség, bezárkózás, dominancia, stb.) adnak információt;- a társadalmi pozíciókat (nem, életkor, rang) tükrözik.
2. A kommunikáció folyamatára az interakció struktúrájára vonatkozóak:
- az interakció megnyitása (szemkontaktus megteremtése, üdvözlés a testi kontaktus kiegészülve verbális köszönéssel, térköz kialakítása, figyelmes arckifejezés és várakozó fejtartás felvétele);
- kapcsolattartás (az interakció biztosítása a fejbólintással, szemkontaktussal, test-, kéz-, lábtartás gesztusaival);
- szakaszolás (fő téma bevezetésére a távolság megnövelése, a testtartás megváltozása, a téma lezárása: pillantás az órára, füzet becsukása, térköz megváltoztatása stb.).
3. A szóbeli közlésre vonatkoznak, azt értelmezik, az ahhoz való viszonyt tükrözik.
- a szupraszegmentális tényezők befolyásolják a verbális közlés egészét. Pl. a beszéd, hangneme (izgatott, dühös, szórakozott, kínlódó stb.) hatással van a közlemény jelentésére s a hallgatóra.

Az érzelmek kinyilvánításának normatív szabályozottsága vizsgálható a következő rendszer szerint (Buda 1994)[9]:
1. érzelemnyilvánítások;
2. illusztratív gesztusok (az emóció kifejezések paralingvisztikus használata);

[8] Buda Béla – László János (1981): Beszéd a szavak mögött. Budapest, Tömegkommunikációs Kutatóközpont

[9] Buda Béla (1994): A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei. Budapest, Animula

3. szabályozók (a kommunikációs folyamatot szabályozó megnyilvánulások a közlés megkezdésére, megszakítására, folytatására, ismétlésére);
4. emblémák (konvencionális jelek);
5. adaptáló jelzések (a személyiség viszonyulásai a kommunikációs helyzethez, amelyek lehetnek közlő-minősítő jellegűek, de lehetnek csupán a személyiségből következő reakcióminták is)

Kommunikáció és metakommunikáció

A kommunikációval a körülöttünk zajló történéseket egy rendszer segítségével képesek vagyunk közölni egymással. Ennek a közlési rendszernek alapelemei a jelek és a jelek használatának szabályai. A jeleket eredetük alapján megkülönböztetjük, mint természetes vagy mesterséges jelek.

Ahhoz, hogy kommunikáció létrejöhessen, szükség van adóra, vevőre, egy csatornára vagy közegre, mely az adót és a vevőt összeköti, egy információra, és egy közös kódra, mely biztosítja a megértést.

A kommunikációnak két, egyes források szerint három alfaja van: verbális (szavakkal való) és nem verbális kommunikáció; a harmadik alkategóriaként említik a vokális (paralingvisztikus) kommunikációt. Van olyan kutatás, amely szerint az emberi kommunikáció 90%-a a nem verbális kód segítségével zajlik, így a nem verbális kommunikációnak elsődleges szerepe van az interperszonális kommunikációs helyzetben.

A pontosabb értelmezés szerinti metakommunikációhoz csak indirekt (akaratlan) kommunikációs jelzések tartoznak. Ez az állítás azonban nem teljesen igaz a nem verbális kommunikációra, ahol a direkt (akaratlagos) forma is megfigyelhető. Az indirekt kommunikáció általánosabb szinten minősít, vagyis a közlő attitűdjét fejezi ki a kommunikáció tartalmához (igaz-e vagy sem), szituációjához vagy partneréhez (rokonszenv vagy ellenszenv). A metakommunikatív minősítés valós, akarattal nem módosítható, őszinte üzenet. A nem verbális formák közül ide tartoznak az akaratlan működésű biológiai kódok, vagyis a mimika, távolságtartás, gesztusok, stb. azon részei, amelyeket a közlő nem manipulatív módon kontrollál. E jelzések tanulmányozása érdekes és értékes tanulságokkal szolgál. Például ha egy beszélővel kapcsolatban az az érzésünk, hogy „valami nem stimmel”, nagyon valószínű, hogy a szándékos és nem szándékos (vagyis metakommunikatív) megnyilvánulásai egymásnak ellent mondanak (vagyis nem kongruensek). Ha a testbeszédre gondolunk, Pease szerint egy „testbeszéd-csokornak” legalább három különálló, de egymást megerősítő gesztusból kell állnia ahhoz, hogy valamennyire egyértelmű jelzést adjon.

A metakommunikációba ugyanakkor nem kizárólag az indirekt nem verbális elemek tartoznak bele, ilyen lehet például a verbális közlésben rejlő „mögöttes” üzenet, amely a szavak megválasztása, a szórend vagy a mondatok felépítése miatt hordoz a szöveg tartalmát minősítő jelentéseket. Ugyancsak lényeges metakommunikatív jelentésük van az utalásoknak, vagyis az „együttes élmény anyanyelvének”, amelyeket a közös tapasztalatok táplálnak. Felnőtt korban az utalás bizalmas közösségekben, cinkos kapcsolatokban bukkan fel: a kommunikáció látszólag mindenki számára konvencionális jelekkel zajlik, de ezek a jelek a beavatottak számára mögöttes tartalomként olyan élményrészletet hordoznak, amelyek lényege a teljes élmény felidézése.

A verbális és nem verbális kód (értelmezési) prioritása elsősorban a kommunikáció tartalmától és jellegétől függ. Affektív tartalom, vagyis érzelem (szeretet, gyűlölet), attitűd (tetszik, nem tetszik), prediszpozícó (depresszió, aggódás) átadásakor sokszor a nem verbális szimbólumok bizonyulnak hatékonyabbnak, kognitív tartalom (gondolatok, eszmék) továbbításakor viszont egyértelműen a verbális szimbólumok.

A nem verbális kommunikáció vizsgálata azokra az üzenetekre is összpontosít, amelyek nem tartalmaznak szavakat, hanem testmozgások, vokális minőségek, idő, tér, tárgyak, ruha vagy szag segítségével közvetítenek üzeneteket.

A non-verbális jelek legismertebb csoportosítása a kommunikációs csatornák alapján történik. Eszerint a következő csoportokat különböztetjük meg:

vokális jelek
tekintet, szemkontaktus
mimika
gesztusok

testtartás
térközszabályozás (proxemika)
emblémák
kronémika

Az alábbiakban kiemelük néhány nem verbális kommunikációs csatornát, amelyek értelmezése és tudatos megfigyelése témánk szempontjából különösen jelentős lehet.

A kinezika

A testtel való kommunikációt, „testbeszédet" kinezikának hívjuk; a kezeket, karokat, lábakat, az arcot használja üzenetküldésre. A kinezika nem foglalkozik a verbális közléssel vagy a vokális kommunikációval, ám ezeket figyelembe veszi az egyes mozgásformák megítélésében. A legtöbb testmozgás kultúra specifikus. Ugyanakkor számos szerző hangsúlyozza, az arc mozgásai az alapérzelmek vonatkozásában az emberi arcon kultúrafüggetlenül azonosíthatóak, azaz vannak arckifejezések, amelyek a világon minden ember számára ugyanazt az érzelmi állapotot (bánat, düh, félelem, meglepődés, öröm és undor) tükrözik.

Mindemellett érdemes megjegyezni, hogy arcmozgással legalább ötféle jelentés kifejezésére vagyunk képesek: attitűd, érdeklődés, érzelem intenzitása, szituációban való aktivitás foka, az üzenet tartalmának érthetősége.

A proxemika

A proxemika a tér érzékelésére és használatára utal, és magába foglalja a territorialitást és a személyes teret (amely kultúránként jelentősen különbözik). Legalább négyfajta személyközi távolság létezik, amelynek kommunikációs jelentősége van: az intim (0-50 cm), a személyes (50-75 cm), a társadalmi (1,2-3,5 m), és a közéleti (3,5m felett). A közelség-távolság mutatói nem annyira a kommunikáció résztvevőiről nyújtanak információt, mint inkább a köztük levő kapcsolat jellegéről.

A taktilika

Az érintésnek kommunikációs célra való felhasználása. Az érintés kifejezhet hangsúlyt, lelkiállapotot, üdvözlést, érzelmi jelentéseket, mint a szeretet vagy akár a rosszallás. A taktilika egyes kultúrák között szintén eltérő jelentéseket hordoz. Nem szokás a másikhoz érni például Németországban vagy a skandináv országokban, ám gyakran megérintik egymást az emberek Indiában, Dél-Európai országokban, de akár Magyarországon is.

A kronemika

A kronemika egyrészt azt vizsgálja, hogy az időt hogyan használjuk kommunikációra, másrészt azt, hogy az idő maga mit és hogyan kommunikál. Az első esetben az időt, mint szimbólumot alkalmazzuk, például ha szándékosan megvárakoztatunk valakit, illetve hatásszünetet tartunk egy lényegesnek szánt gondolat közlése után. A második esetben az idő nem manipulációs eszköz, tehát nem is üzenet. Ilyen az ún. biológiai idő. Az idő használatában szintén jelentős különbségek vannak egyes kultúrák tagjai között (például a pontosság elvének betartása vagy mellőzése).

Az ikonika

A tárgyakban és formákban rejlő szimbolizmust is tekinthetjük a kommunikáció egy típusának. A szimbólumoknak nem elvont, a jelentést közvetlenül illusztráló minőségét nevezzük ikonicitásnak. Az ikonok köre igen széles, pl. zászlók, vallási szimbólumok, vagy akár a ruha, ami a divat szimbóluma lehet. Az ikonika általában szándékos közlést feltételez, így nem tartozik a metakommunikáció körébe, ám a nem verbális kommunikáció fontos eleme.

Az olfaktika

Az olfaktika talán a legkevésbé ismert, ám legérdekesebb kommunikációs „eszköz"; az emberek nemcsak rengetegféle szagot képesek érzékelni, de a szagok előállításában még ügyesebbek. Kimutatták, hogy szagunkat befolyásolja többek között a lelkiállapotunk is. Egyes kultúrák között eltér az egyes szagok preferenciája, ám vannak univerzálisan kedvelt szagok. A legnépszerűbb parfümökben például a vizeletszag nyomai mutathatók ki. Ellenben egyes hátrányos helyzetű vagy mikrokulturális csoportokat gyakran negatív olfaktikus jellemzőikkel ábrázolják.

A fizikai megjelenés és az öltözék

Egy-egy személy kulturális hovatartozását gyakran meg tudjuk ítélni fizikai megjelenése vagy öltözéke alapján (kimonó, öltöny, stb.). A férfiak és a nők szinte minden kultúrában eltérően öltözködnek; megjelenésünkkel szándékosan is jelezhetjük az adott szituáció iránti attitűdünket.

A paranyelv

A paralingvisztika a vokális kommunikációnak a tényleges szavakon túlmutató aspektusait tanulmányozza, például a hangsúly, ritmus, hangminőség jelentését, vagyis a nyelvi kommunikációban résztvevő eszközök összességét. Egy és ugyanazon szónak egészen más jelentésárnyalatot kölcsönözhetünk, ha a hangsúlyt, hangmagasságot, a hangszínt variáljuk. A hangminőség, beszédtempó vagy akár a beszédhibák is utalhatnak személyiségjegyekre, sőt az akcentus bizonyos csoportbeli hovatartozásra is. A hangképzést használjuk bizonyos hanghatások létrehozására is, mint a nevetés, morgás, sóhajtás, vagy az ún. vokális szünetek („hmm…").

1.4. A gondoskodásban élő gyermekekkel és családjaikkal való kommunikáció sajátosságai

A gyermekvédelmi szakembereknek kommunikációjukban tudatosan kell törekedniük a gyermekvédelmi gondoskodásban élő gyermekek és vérszerinti szüleik elfogadására. Igen gyakran jelent nagy kihívást a gyermekvédő számára a szülőkkel kapcsolatos viszonyulás kialakítása. A következő három tényező megvizsgálása fontos, mert ezek tudattalanul negatív irányban torzítják a szülők észlelését, negatív viszonyulást eredményeznek, így nagy a kockázata annak, hogy sikertelen a velük való kommunikáció is.

- A társadalom peremén élő szülők olyan értékeket képviselnek, amelyek nemcsak távol állnak, hanem szemben is a (a túlnyomórészt középosztályhoz tartozó) szakemberek értékrendjével. Értékek ütközését találjuk sok társadalmi feszültség, csoportközi és személyközi konfliktus hátterében. Fontos rögzíteni, értékrendünk identitásunk szerves részét képezi, támadása érzelmileg érint minket, és a kommunikációban könnyen vált ki elutasítást, elítélést.
- A szakellátásba kerülő gyermekek szülei kudarcot vallottak szülőként: a család, melynek a biztonság, védelem nyújtása lenne a legfontosabb feladata, maga vált veszélyforrássá. Nemcsak a bántalmazó, hanem az elhanyagoló, a szerfüggőségben szenvedő, a deviáns életmódot folytató szülők is könnyen felháborodást, hibáztatást, haragot váltanak ki a segítő foglalkozásúakból. A helyzet szakmai értékelését a személyes érzelmekből fakadó el-és megítélés váltja fel ilyenkor.
- A gyermek kiemelése a családból – még ha a szülők kifejezett kérésére történt is – óriási indulatokat gerjeszt a szülőkben, aminek nagy részét a gyermekvédelmi rendszer tagjaira és az ő szerepüket közvetlenül fenyegető nevelőkre vetítik. Ebben a helyzetben törvényszerű következmény, hogy bizalmatlanul, sőt ellenségesen közelítenek a segítőhöz, felnagyítják azok hibáit, és megkérdőjelezik hozzáértésüket, jóindulatukat. Ezt a támadó hozzáállást a segítők – különösen az előző két pont fényében – megélik, megszenvedik, és gyakran elraktározzák, ami hosszú távon mérgezi a kapcsolatukat.

Van még egy igen lényeges kérdés, amit a gyermekkel foglalkozó segítőnek tudnia kell: ahogy ő viszonyul, kommunikál a szülőkkel vagy szülőkről, a gyermek számára kiemelt jelentőségű és üzenetértékű. Nem túlzás azt állítani, hogy a gyermek elfogadása csak szülei, családja (korábbi élete, származása) megértésével és elfogadásával történhet meg. Amíg a gyermekvédelmi rendszer, és ennek tagjai – akár a saját hibájukból, akár önhibájukon kívül – a társadalom peremén, kirekesztve élő családoknak kizárólag a gyermekeit „fogadja el és be", addig nem tudja megfelelően ellátni feladatát!

2. A szocializáció - A kapcsolat

Összefoglalás

A szocializáció kommunikáción keresztül megy végbe olyan értelemben, hogy a gyermeki személyiség minden fejlődési lépése egy kommunikációs szisztémában történik. A verbális és nem verbális kommunikációban felszínre kerül a személyiség fejlődését károsító élmények és kapcsolatok emléke. Minden zavar olyan módon hárítható el, mint ahogyan a szocializáció végbement, tehát emberi kapcsolatokban, kommunikációk jellegzetes sorozatán át.

A gyermekvédelmi gondoskodásban élő gyermekekkel és fiatalokkal foglalkozók számára igen nagy kihívást jelent a hatékony kommunikáció, szükséges a segítő szakmai és személyes erőforrásainak tudatosítása, lehetőségeinek számbavétele.

Cél

Ráirányítani a figyelmet a szocializáció – kapcsolat – kommunikáció összefüggéseire. A gyermekvédő kommunikációja gyógyító jellegének hangsúlyozása.

Kulcsszavak

szocializáció – kapcsolat - értő szeretet - pozitív szemlélet – határozottság – empátia - partneri kapcsolat

Tanulást segítő kérdések

Milyen alapvető összefüggései vannak a szocializációnak és a kommunikációnak?
Mit jelent az empátia fogalma és mi a jelentősége az emberi kommunikációban?
Milyen szakmai és személyes lehetőségei vannak a gyermekvédőnek a gyermekekkel való kapcsolat kialakításában?

Ajánlott magyar nyelvű irodalom

Buda Béla (1994): A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei. Budapest, Animula
Gordon, Thomas (2010) - P.E.T. A gyereknevelés aranykönyve, Gordon Kiadó Magyarország Kft.
Liddle, Matt (2009): Tanítani a Taníthatatlant – Élménypedagógiai Kézikönyv, Pressley Ridge Magyarország Alapítvány, Budapest
Major Zsolt Balázs – Mészáros Katalin – Tatárné Kapus Éva (2008): „Fotel vagy karfa” - Gyakorlat- és eszközközpontú nevelés-módszertani kézikönyv gyermekvédelemben, gyerek- és lakásotthonban dolgozók számára Zenin Business Management, Pest megyei TEGYESZI, Budapest
Major Zsolt Balázs, Mészáros Katalin, Tatárné Kapus Éva (2011): Az eltéphetetlen gyökér - Gyakorlati kapaszkodók elveszőfélben lévő családok segítőinek IRTÓ Bt., PMJVÖ Esztergár Lajos Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálata
Major Zsolt Balázs - Mészáros Katalin (2017): Farkas vagy áldozat - Gyakorlatközpontú kézikönyv pedagógusoknak magatartási problémák kezeléséhez és megelőzéséhez Edge 2000 Kiadó, Budapest
Tananyag gyermekfelügyelők, nevelők és nevelőszülők számára – CareComp - Készült az Európa Bizottság Erasmus+ programja keretében 2016.

2.1. A szocializáció, mint kommunikációs folyamat áttekintése

– a gondozott gyermekek lelki fejlődés- és állapotbeli sajátosságainak megfogalmazása, tudatosítása[10]

Korábbi alapvetésünk mellett, mely szerint *nem tudunk nem kommunikálni*, a szocializáció és a kapcsolat összefüggéseinek feltérképezésekor, egy következő alapvetést szükséges megfogalmazni, ez pedig az, hogy a kommunikáció adása és vétele pszichológiai szükséglet. Az embert ősi, biológiai és pszichológiai szükséglet készteti arra, hogy kommunikáljon, hogy kommunikatív folyamatban vegyen részt. A személyiség fejlődése kommunikációs folyamatok sorozatán keresztül zajlik, mely folyamat során a gyermekben a kapcsolatokról kialakult kognitív kép, a szülőkkel való azonosulás, a viselkedésmintákhoz való hasonulás vezet el előbb a relációk, a szerepek inkorporációjához, majd pedig az alapvetően anya-gyermek kétszemélyes rendszer után a három- vagy többszemélyes rendszerek, a család kommunikációs szisztémáján keresztül, az azonosulásos szereptanulás révén az interiorizált szerepviszonylatokig. Fontos kiemelni azt a tudást, amit a kommunikációs csatornákról, az azokon áramló információkról, a kongruens és inkongruens közlésekről és mindezek hatásáról a fejlődéslélektan feltárt. A kommunikáció dinamikájáról feltárt összefüggések fényében[11] ma már senki nem vitatja, hogy a gyermek szocializációja, sokkal inkább az őket nevelők egész személyiségének, az általuk teremtett kommunikációs térnek a függvénye, mint a tudatos nevelési beavatkozásoké. A szocializáció kialakítja a személyiség szerkezetvázát, különböző motívumokat helyez el benne, és elindít olyan fejlődési vonalakat, amelyek csak jóval később válnak láthatóvá. Hat-nyolc éves kortól kezdve a személyiség már bizonyos önállósággal bír, már erős benne a három-négy éves kortól megjelenő én, már tudatosan is válogat a cselekvési lehetőségek között és tudattalanul az identifikációs modellek között.

Az identifikációban előbb a hasonlóság törvénye az irányadó, a szülők/nevelők viselkedéséhez hasonló magatartású felnőttek, a hasonló viszonyban, relációban élő emberek kommunikációi serkentenek leginkább azonosulásra. Nagyon lényeges a kongruencia. Az azonosulásban az inkongruens metakommunikációjú felnőtt az életkor előrehaladtával egyre kevésbé hat majd modellként. Ahogy szélesednek a viselkedési lehetősége, az azonosulással beépült magatartássémák kezdenek megjelenni a magatartásban, amelyek aztán a szociális visszajelentések nyomán mindinkább adaptív jellegűek lesznek, vagyis a környezet elvárásainak megfelelőek.

A szocializáció nemcsak az öntudatlan befolyásokkal és identifikációs modellek nyújtásával fejti ki hatását. A felnőttekkel való kapcsolat jellegzetesen egyenlőtlen kapcsolat, ebben a gyermek függvénye a felnőttnek, ő a kontrolláló, viszonymegszabó fél, ő határozza meg a kapcsolat normáit. A normák mögött helyezkednek el a nevelő célkitűzések, a felnőtt olyan szabályokat ír elő a gyermeknek, amilyennek a gyermek viselkedését alakítani szeretné. E szabályokat - eltérően a felnőttek közötti kapcsolatoktól - jórészt direkt verbális úton közli a gyermekkel. A szabályok tanítása folyik tehát. A metakommunikáció azonban ebben a tanításban is nagy szerepet játszik, az egyes szabályok fontosságát és alkalmazási árnyalatait a gyermek a felnőtt metakommunikációjának közvetítésén át sajátítja el. A gyermek növekedésével, fejlődésével párhuzamosan a komplementer viszony mindinkább a szimmetrikus kapcsolat irányába tolódik el. A gyermek mind többet kezdeményez, saját normákat visz bele a kapcsolatba, egyre sokrétűbb kapcsolathálózatot alakít ki más emberekkel. A felnőttekkel a korai felnőtt-kapcsolat mintájára, az azonos korúakkal viszont már egyenrangúan, a felnőttes sémákat próbálgatva. A pszichoterápiás irányzatok kiemelik, hogy a fő reláció a korai szülőkapcsolat lesz, ennek kontrollja általában minden más kapcsolatra kiterjed.

Mai ismereteink szerint a személyiség vezérlő rendszerében, az énben él egy sajátos kognitív képstruktúra, amely a személyiségben önmagáról alakult ki. A kialakulás az egész szocializáció során kapott visszajelzés sorozatból magyarázható és érthető meg.

---

[10] Buda Béla (1994) nyomán in: A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei. Budapest, Animula

[11] bővebben: A szocializáció mint kommunikációs folyamat - a személyiségzavarok kommunikációs eredete in: Buda Béla (1994): A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei. Budapest, Animula

Ezt a kognitív képstruktúra a fejlődéspszichológia nyelvén az identitás vagy az énkép fogalmával írható le. Minél érettebb a személyiség, annál fejlettebb, egyedibb benne az identitás. Ebben egybeolvadnak és sajátos egésszé válnak a személyiség főbb szerepei és azok a szociális relációk, amelyekkel a szerepek kapcsolatban állnak, valamint az, ami a személyiségben egyéni, sajátos, különös. Nem könnyen alakul ez ki az emberben, a gyermekkori és serdülőkori identifikációk nyomán többféle identitásmag kezd fejlődni, ezek a serdülőkor idején egymással gyakran konfliktusba kerülnek; lehetséges, hogy időlegesen a magatartás vezérlését egy olyan identitás veszi át, amely instabilnak bizonyul, és átadja a helyét egy másik formának. A felnőtt emberre a megszilárdult identitás jellemző, ez csak kis részeiben módosul, változik az élet folyamán. Az identitásnak az életkorral párhuzamosan van bizonyos természetes változási menete.

A személyiség szociális – kommunikatív fejlődésmenetében számos zavar következhet be. Mai tudásunk szerint minden olyan viselkedészavar, amelynek nem az idegrendszer valamilyen károsodása képezi az alapját, a szocializáció hibáinak következménye. Éppen a személyiségzavarok kutatása járult sokban hozzá a kommunikáció szabályszerűségeinek megismeréséhez, és a kommunikációs kutatások sok eszközt adtak az ilyen viselkedészavarok megértéséhez és terápiás befolyásolásához.
A személyiségzavarok kommunikációs eredetére mutató indirekt bizonyíték, hogy minden zavar olyan módon hárítható el, mint ahogyan a szocializáció végbemehetett, emberi kapcsolatban, kommunikációk jellegzetes sorozatán át. Ez a gyermekkel való terápiás kapcsolat, amelynek lényege egy nagyon erős, intim kapcsolat, amelyet a felnőtt alakít ki a gyermekkel és tart kézben. Ebben a kapcsolatban akár új normák is kialakulnak, amelyek a gyermek viselkedését úgy definiálják, hogy abban a tüneti megnyilvánulásnak ne legyen tere. A felnőtt azonosulási mintává is válik. Lényeges az, a terápiás kapcsolat verbális és nem verbális kommunikációjában felszínre kerül a személyiségfejlődést károsító élmények és kapcsolatok emléke és a gyógyító kommunikáción át, a zavart okozó élmény semlegesíthető, feldolgozható. A felnőttel való kapcsolatban gyakran megelevenedik a szocializáció korának szülőkapcsolata, a gyermek gyakran úgy viselkedik és érez, mint egykor szüleivel kapcsolatban viselkedett és érzett (ez az indulatáttétel jelensége). A terápiás kapcsolatban tehát feldolgozható a szocializáció zavara, az részben felszabadítja a gátolt személyiségfejlődést, részben pedig reszocializációt végez.
Az ember sajátos és csodálatos tulajdonsága, hogy személyisége eleven és dinamikus rendszer, amely bár stabilitását megtartja, nem statikus és megfelelő beavatkozással átalakítható, megváltoztatható. A terápiás hatásokkal fejlődhet a személyiség, emellett az emberi kapcsolatok, sajátos események, élettapasztalatok, a saját viselkedésről kapott különleges visszajelzések változtathatnak rajta. Ez adja az alapját a gyermekvédelmi szakemberek beavatkozási lehetőségeinek.

2.2. A kapcsolat, mint a kommunikáció segítő háttere
- a gyermekvédő lehetőségei, kommunikációs beavatkozások, stratégiák

A gyermekvédők szakmai személyes lehetőségeit a gyermekekkel való gyógyító kapcsolat kialakítására kiemelt jelentőségűnek gondoljuk, éppen ezért e tanfolyamban fókuszban tartjuk az erről való gondolkodást.

A súlyosan traumatizált gyermekekkel való munka nagyon megterhelő, ezért a velük foglalkozóknak intenzív támogatásra van szükségük. Emellett érdemes olyan megközelítéssel dolgozni, amely a gyermekvédők hatékonyságérzetét növeli, fejleszti önismeretüket, szorgalmazza a kapcsolatra érzékeny hozzáállást. Úgy gondoljuk, ebben a fejezetben sokkal inkább egy viszonyulást, életszemléletet érdemes szorgalmazni, mintsem technológiai, elméleti szinten leírni a lehetséges beavatkozási irányokat.

Meggyőződésünk szerint a gyermekvédők szakmai személyes lehetőségeit a gyermekekkel való gyógyító kapcsolat kialakítására az alábbi dimenziók mentén érdemes áttekinteni és készség- illetve képességfejlesztéseken, csoportos gyakorlatok során elmélyíteni:

- az értő szeretet
- a pozitív szemlélet
- a határozottság
- az empátia
- a partneri kapcsolat

Fókuszba helyezzük azt a hitünket, amely szerint a kommunikációs készségek fejleszthetőek, a kommunikációs stratégiák, technikák pedig tanulhatóak. A gyermekvédők általános attitűdje és beállítódásai nemcsak megalapozzák a gyermekekkel, fiatalokkal való kapcsolatot, hanem a nélkülözhetetlen feltételei a fejlődésnek. Az elköteleződés, a tenni akarás és a motiváció megtartása, a személyiség ápolásával, a hivatásgondozással valósulhat meg.
A következőkben éppen ezért egy igen gyakorlati alapvetés ajánlunk a gyermekvédők figyelmébe, amelynek tudatosítása segíthet a legnehezebb helyzetekben is. Ez a modell a biztonság, az elkötelezettség, a tisztelet, a felelősség, valamint a pozitív szemlélet és a szakmai hit jelentőségét hirdeti.

Az elköteleződés ötujjas modellje[12]

A fejlődés legfontosabb lépése az elköteleződés a tenni akarás mellett, a motivációnk életben tartása a személyes erőfeszítéseink megtételére. Kimondani viszonylag könnyű, hogy elkötelezettek vagyunk. Megtenni és folyamatosan fenntartani ezt az állapotot, komoly szellemi erőfeszítést kíván.
Érdemes alaposan végiggondolni, elemezni, mit jelent gyermekvédőként elkötelezettnek lenni.
Major-Mészáros (2017) nyomán az „Elköteleződés ötujjas modelljét" ajánljuk a gyermekvédők figyelmébe. A modell értelmezése mindig kéznél van, csupán kezünk öt ujjára van szükség.
Vegyük sorra, mit üzennek nekünk az ujjaink.

- Kissujj – biztonság

A kisujj a legsebezhetőbb. Nem olyan erős, mint a többi, mégis nélküle a legtöbbünknek nagy nehézségbe ütközne kezünk használata. Lehet, hogy még bele sem gondoltunk, de a többi ujj folyamatosan ügyel arra, hogy megvédje a kisujjat. Ezt tudva kisujjunk a biztonság fontosságára hívja fel a figyelmünket. Az egyes gyermek, de az egész gyermekcsoport tekintetében is a biztonságról gondoskodni kell.

- Gyűrűsujj – elkötelezettség

Kezünk, kisujjunk felől tekintve, második ujja az, ahol az emberek a nyugati keresztény kultúrkörben hagyományosan a jegygyűrűt viselik. A gyűrű viselése a partner iránti elköteleződés, elkötelezettség szimbóluma. Az elkötelezettségre hívja fel a figyelmünket.
A gyermekvédelem felé való elkötelezettség egyszerre jelenti a gyermekek és a családjaik felé való elkötelezettségünket, valamint a szakmai team, kollégáink, és egyúttal saját magunk felé is.

- Középsőujj – tisztelet

Számos országban a középső ujj felmutatása súlyos tiszteletlenséget, durva dolgot jelent. Harmadik ujjunk arra emlékeztet, mennyire fontos dolog az őszinte tisztelet és tiszteletben tartás. Minimum tiszteletben kell tartanunk (vagyis, ha nem is tisztelek, tartok követendőnek egy viselkedéses megnyilvánulást, ítélkezésmentesen tudomásul kell vennem a létét) a mienktől esetleg eltérő elképzeléseket, személyiségvonásokat, értékrendeket, kultúrákat is. Csakis ezzel az elfogadó attitűddel nyithatunk kaput a sikeres gyógyító folyamat felé.

- Mutatóujj – felelősség

Ezt az ujjat világszerte mindenki arra használja, hogy valakire vagy valamire rámutasson.

---

[12] in: Liddle, Matt: Tanítani a Taníthatatlant – Élménypedagógiai Kézikönyv, Pressley Ridge Magyarország Alapítvány, Budapest, 2009. cit: Major-Mészáros (2017.) 84. oldal alapján

Mutasson most magára a mutatóujjával! Az a személy, akire most mutat a leginkább felelős Önért, azért, hogy mi történik Önnel.
Gyermekvédőként felelőséggel tartozunk önmagunkért, és felelősséggel tartozunk a ránk bízott gyermekeknek is azzal, amit mondunk vagy teszünk.
Most mutasson valaki másra! Nézze meg a kezét, hány ujjat mutat most vissza saját magára…?
Ha az átlaghoz hasonlít, akkor valószínűleg legalább három ujja visszamutat Önre. Ez történik, amikor másikat hibáztatunk…
A hangsúlyt arra kell fektetnünk, hogy nekünk – és nem másoknak – milyen szerepünk van a történetekben és a történtekben!

- Hüvelykujj – legyünk pozitívak!

Ha a hüvelykujjunk a magasba emelkedik, az azt jelenti, hogy minden rendben van.
Pozitív hitünket soha nem hagyhatjuk el az iránt, hogy minden rendbe jöhet, minden rendbe tehető. A gyermekek és a szülők helyett is nekünk kell ebben hinni.

Szakmai hit
A szakmai hit független mindenféle felekezeti hovatartozástól.
A hit – minden értelmezésben – a „nem tudott dolgok bizonyosságát" jelenti. A magatartási problémával küzdő, traumatizált, áldozattá vált gyermekek segítésének „végső" eredményessége sok esetben csak nagyon hosszútávon mutatkozik meg. Ezért fontos tudatosan beépítenünk a szakmai eszköztárunkba az okra ható gondozás szemléletét. Természetesen mi is tudjuk, hogy nem sikerülhet minden egyes gyermeknek maradéktalan segíteni. Ugyanakkor nincs jogunk eldönteni, kinek fog használni, amit adunk, és kinek nem. De a kötelességünk, hogy mindenkinek biztosítsuk, amire szüksége van, és szakmai hittel higgyük, hogy eredményes lehet a munkánk – még ha nem is látjuk a végső eredményt.
Szakmai hitünket erősíthetik a gyermekektől és családjaiktól, valamint a szakmai teamtől kapott visszajelzések.

Partnerség - Empátia - Gyógyító kommunikáció

Az elkötelezett gyermekvédő szakmai személyes lehetőségeivel a gondjaira bízott gyermekkel való kommunikáció során képes hatást gyakorolni, fejlődést előidézni. Kapcsolata a gyermekkel az előbbiekben végiggondolt dimenziók mentén, valamint a következőkben röviden ismertetett, partnerség, empátia és gyógyító kommunikáció folyamán teljesedik ki.
Mit jelent a partnerség?

- A másik azt éli meg, hogy elfogadják őt
- A másik azt érzi, hogy megértették
- Nyitottá teszi a másikat arra, hogy beszéljen a problémáiról
- Szabadságot hagy a másiknak, hogy maga találja meg a megoldást a problémájára
- Nem veszélyezteti az önértékelést, és pozitívan hat a kapcsolatra

A partneri kapcsolat létrejöttét és fenntartását biztosító kommunikációs stratégiák (Gordon modell; segítő beszélgetés) tanulhatóak, jelen képzés utolsó napján részletesen ismertetésre is kerülnek.
A gondozott gyermekek lelki fejlődésének ismerete és állapotbeli sajátosságainak megfogalmazása, tudatosítása nélkülözhetetlen feltétele a gyermekek kommunikációjának, viselkedésének megértéséhez. Láttuk, hogy a gyermekek negatív énképe és kommunikációja, az átélt élmények és traumák szorosan összefüggnek egymással. Dinamikus kölcsönhatásról van szó, ahol a gyermekvédelmi szakember és a gyermek is, közlőként és befogadóként egyaránt részese a kommunikációs kapcsolatnak. Ez a kapcsolat gyógyító kapcsolat kell legyen, melynek ismérvei az alábbiakban foglalhatók össze:
1. Két ember kontaktusban van egymással.
2. Az egyik, aki a gyermek, inkongruens lelkiállapotban van, traumákat, veszteségeket átélt gyermek, sérülékeny.
3. A másik, aki a gyermekvédő, fontos, hogy a kapcsolatban kongruens, hiteles legyen.
4. A gyermekvédő feltétel nélküli, pozitív elfogadással viszonyul a gyermekhez.

5. A gyermekvédő átéli a gyermek belső vonatkoztatási rendszerének empátiás megértését.
6. A gyermek érzékeli, legalább valamelyest, az előző két feltétel meglétét, vagyis a feltétel nélküli pozitív elfogadást és az empátiás megértést a felnőtt részéről.
E rendszerben az elfogadás, a rogersi értelemben vett feltétel nélküli szeretet mellett kulcsfogalom az empátia.
Az empátiát a legszélesebb értelemben vett kommunikációnak tekintjük, amelyre általánosságban a kommunikáció dinamikájának szabályai érvényesek.
Az empátia egy sajátos részvételt jelent a kommunikáció dinamikus folyamataiban.
A szokásosnál nagyobb fokú információs összeköttetésről van szó, a mi esetünkben felnőtt és gyermek között, ez olyan mérvű megértéshez vezet el, amely egyébként a szokványos megértési módokon nem alakul ki. Az empátiás megértés közvetlenül a magunkba szívott információs anyag segítségével, belső helyreállítás révén következik be, ez az, amit beleélésnek nevezünk.
A beleélés élménye lényegében azt az erőfeszítést, azt a sajátos, irányított lelkiállapotot fejezi ki, amellyel önmagunkat a kapott információk feldolgozására képessé tesszük Ez az élmény, ez az erőfeszítés, törekvés teszi különlegessé az empátiát, mint kommunikációs eseményt.
Különlegessé teszi, de nem rendkívülivé, hiszen az empátiás megértés kisebb-nagyobb mértékben természetszerűen is jelen van az emberi interakciókban és az empátiás készség jól fejleszthető is.
Bár az empátia gyakorolható és fejleszthető anélkül is, hogy a benne rejlő kommunikációs folyamatok nem tudatosulnak, a hatékonyságot növeli, ha empátiás készségeinkről, a ránk jellemző kommunikációs tendenciákról képet kapunk. A korábban részletesen tárgyalt nemverbális kommunikáció és a metakommunikáció jelzéseiről való tudásunk alapján leszögezhetjük, az empátia lényegében e kommunikációs csatornák, és jeleik fokozott feldolgozásán alapul. Ezek a jelzések állandóan érkeznek a kommunikáció során, hatnak is ránk, a kapott információk jó részét öntudatlanul, észrevétlenül fel is használjuk. A beleélési próbálkozás e jelzések megfejtésére irányul, és a figyelem lényegében a pontosabb észlelést célozza.
A másik emberről való érzékelés rendkívül részletgazdag képet továbbít a befogadó személyiség számára, és lényegében a személyiségen belül dől el, hogy abból mi olyan fontos, hogy tudatosításra érdemes, vagy mi jut szerephez a viselkedés szempontjából. Nagyon bonyolult kommunikációs történések befogadói vagyunk, és magunk is kibocsátjuk a másik felé ugyanezeket a kommunikációkat, anélkül, hogy ezeknek akár csak töredékénél többet tudatosítanánk. Bonyolult kommunikációs szálak kötik tehát össze az egymással kapcsolatban álló embereket, és az áramló információk befolyásolják a viselkedést.
Az empátia tulajdonképpen a szokásosan figyelmen kívül hagyott és nem tudatos kommunikációs csatornák sajátos felhasználása, értelmezése révén valósul meg.
Az empátiás képességet, mint egy sajátos kognitív mechanizmust, vizsgálhatóvá lehet tenni különböző kérdőívekkel, skálákkal. Az empátia kognitív arculata különböző attitűdökön tükröződik, a kérdőívek ezeket az attitűdöket próbálták azonosítani. Fontos kiemelni, hogy a különböző kérdőívek általában nem eléggé standardizáltak. Pusztán az empátiás tendencia mérésére alkalmasak.
Az általunk ajánlott kérdőív[13] harminchárom állítást tartalmaz. Egyes állítások elfogadása az empátiás hajlam jele, mások elfogadása éppen az empátia hiányát mutatja, az empátiás tendenciákról ad információt tehát a kérdőív kitöltője számára.
Meggyőződésünk szerint a gyermekvédő szakmai személyes önismeretét fejleszti, ha empátiás hajlamáról visszajelzést kap – önkitöltő jellegű, tendenciákat azonosító formában, kommunikációs hatékonysága fejlesztésének keretében.

[13] A kérdőív megtalálható itt:
https://www.tankonyvtar.hu/en/tartalom/tamop425/2011_0001_541_buda_bela_empatia/ch19s02.html

3. Konfliktus és konfliktuskezelés

Összefoglalás

A konfliktus egy olyan interakció, ahol összeegyeztethetetlenségek uralkodnak, amelyet az érintett felek sérelemként élnek meg. A konfliktusokat intenzitásuk szerint három csoportba oszthatjuk: enyhe, köztes és súlyos. A fejezetben foglalkozni fogunk a nehezen kezelhető helyzetek definiálásával, a megjelenő frusztráció áttolásának jelenségével. Ezt követően rátérünk a konfliktusok eszkalációjának tárgyalására és Friedrich Glasl lépcsőzetes modelljére. A fejezetben a teljesség igénye nélkül megismerkedünk néhány, a gyermekvédelemre specifikusan jellemző potenciális konfliktusforrással mind a vér szerinti szülőkkel való kapcsolat, mind a gondozott gyermekkel való kapcsolat tekintetében. Az, hogy hogyan reagálunk egy adott konfliktushelyzetre, nagyban függ a konfliktusban érintett másik személy viselkedésétől is. A fejezetben megismerkedünk a lehetséges konfliktuskezelési stratégiákkal is, vagyis a versengő, a problémamegoldó, az elkerülő, az alkalmazkodó és a kompromisszumkereső stratégiával. Ezek közül mindegyik olyan stratégia, melyre szükség lehet a különféle helyzetek megoldásában.

A konstruktív konfliktuskezelés alapfeltételeinek megismerése után rátérünk a konstruktív konfliktuskezelés lépéseire. A módszer segítségével a konfliktusban érintett felek sokkal inkább elkötelezettek lesznek a közös megállapodás iránt, és sokkal eredményesebb megoldásokat tudnak kialakítani. A konstruktív konfliktuskezelés készségének elsajátítása érdekében megismerkedünk a konstruktív konfliktusmegoldás kommunikációs eszközeivel is: az aktív hallgatással, az én-üzenetekkel, a nyílt kommunikációval, a nyitott kérdések használatával valamint az átkeretezés jelenségével is. Végezetül pedig néhány szót ejtünk a konfliktusról, mint lehetséges fejlődést elősegítő jelenségről.

Cél

Jelen fejezet célja, hogy a résztvevők megismerkedjenek a konfliktusok természetével, típusaival és lefolyásával. Tisztában legyenek azzal, hogy egy-egy konfliktus esetén milyen beavatkozásokra van lehetőség. Emellett megismerkednek saját jellemző konfliktuskezelési stratégiáikkal is. Elsajátítják a konstruktív konfliktuskezelés módszerét, megismerkednek az ehhez szükséges kommunikációs eszközökkel is.

Kulcsszavak

konfliktus, konfliktus eszkalációja, konstruktív konfliktuskezelés, konfliktuskezelési stílusok, aktív hallgatás, én-üzenet, nyílt kommunikáció, nyílt kérdések, átkeretezés

Tanulást segítő kérdések

A konfliktusok milyen szintjeit és fajtáit különböztethetjük meg?
Jellemezze a konfliktusokat intenzitásuk szerint!
A konfliktus elmélyülésének milyen szintjei vannak, és ezeket mi jellemzi?
Jellemezze a konfliktusok különféle típusait!
Milyen konfliktuskezelési stílusokat ismer? Jellemezze ezeket!
Deutsch szerint mik a konstruktív konfliktuskezelés alapelvei?
Mik a konstruktív konfliktuskezelés egyes lépései?
Mik a konstruktív konfliktusmegoldás kommunikációs eszközei?
Mi az aktív hallgatás és figyelem?

Ajánlott magyar nyelvű irodalom

Gordon, T. (2010): *P.e.T. A gyereknevelés aranykönyve.*Budapest, Gordon Kiadó Magyarország Kft.

Major Zs. B., Mészáros K., Tatárné Kapus É. (2011): *Az eltéphetetlen gyökér – Gyakorlati kapaszkodók elveszőfélben lévő családok segítőinek*. Budapest, Irtó BT.

Major Zs. B., Mészáros K., Tatárné Kapus É. (2008): *„Fotel vagy karfa”- Gyakorlat- és módszerközpontú nevelés-módszertani kézikönyv gyermekvédelemben, gyerek- és lakásotthonokban dolgozók számára*. Budapest, Mikisoft BT.

Szekszárdi J. (2005): *Konfliktuskezelési szöveggyűjtemény*. Veszprém, Pannon Egyetemi Kiadó.

Tananyag gyermekfelügyelők, nevelők és nevelőszülők számára – CareComp - Készült az Európa Bizottság Erasmus+ programja keretében 2016.

3.1. A konfliktus

A magyar konfliktus szavunk a latin eredetű confligere szóból származik, melynek jelentése összeütközés, nézeteltérés. Jelen fejezetben első sorban a konfliktus szociális és társas aspektusával fogunk foglalkozni, ezért a konfliktus definícióját is ennek mentén határozzuk meg. A konfliktus olyan interakció, amelyben összeegyeztethetetlenségek uralkodnak, amit a felek sérelemként élnek meg (Glasl, 2009). Ebben az értelemben a konfliktus minden esetben erőteljes érzelmi töltettel bír.
A konfliktusnak két szintjét különböztethetjük meg:

- Tárgyilagos szint: adatok, tények, számok
- Érzelmi-kapcsolati szint: érzelmek, vágyak, elvárások, önértékelés, beállítódás, értékek.

A tárgyilagos szint könnyen hozzáférhető, azokat a tényeket, adatokat és számokat jelenti, amelyekről a vita folyik. Azonban a konfliktusok során érzelmeinket gyakran nem fejezzük ki, azok rejtve maradnak a másik fél, és gyakran saját magunk előtt is. Ezáltal pedig rejtve maradnak azok a rejtett motívumok is, amik az egyes konfliktusok hátterében meghúzódnak (Balázs et al., 2013).

Amennyiben a szubjektíven megélt valóság és az egyén személyes elvárásai, igényei vagy kívánságai közt eltérés keletkezik, akkor létrejön a konfliktus. Idői szempontból vizsgálva az ellentétek tudatosulása általában megelőzi a cselekményben kifejeződő összeütközést, a konfliktus nyílt felvállalását. Azonban nem csak akkor beszélhetünk konfliktusról, amikor vita, összetűzés követi az érdekellentétet.

- Zárt/rejtett konfliktus: a konfliktus első fokának is tekintik. Ebben a fázisban a személy feszültséget él át egy helyzet kapcsán, tudatosul benne a nézeteltérés, de még nem ad hangot neki. A konfliktus ezen fokán döntéshelyzetbe kerül: tudomásul veszi a helyzetet és megpróbál együtt élni vele (rejtett konfliktus), vagy kifejezi véleményét a másik felé, vállalva az összetűzés kockázatát.
- Nyílt konfliktus: ennek során nyíltan kifejezésre kerülnek a felek közti ellentétek, lehetőséget nyújt arra, hogy nyílt vita során a felek ismertessék gondolataikat és véleményüket. A konstruktív nyílt vita magában hordozza a konfliktus kezelésének lehetőségét is (Balázs et al., 2013).

3.1.1. Nehezen kezelhető helyzetek definiálása

A konfliktusokat intenzitásuk szerint három csoportba oszthatjuk:

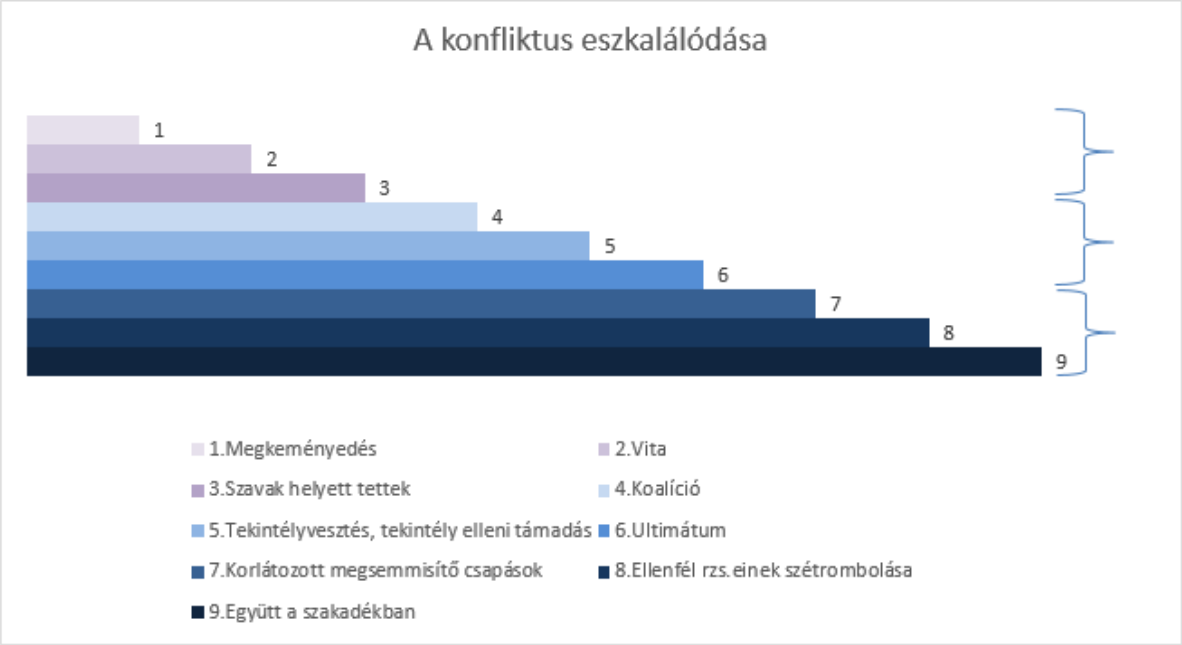
Enyhe	Köztes	Súlyos
Valamilyen konkrét problémával kapcsolatos egyet nem értés. Bár a konfliktusban álló felek a kérdést érezhetik nagyon lényegesnek, mégsem merül fel bennük az, hogy emiatt a kapcsolatukat módosítani kellene.	Az ellentét érinti a kapcsolatban résztvevők viselkedésének és viszonyuknak kialakult szabályait. A felek szükségesnek érzik, hogy ezeken is változtassanak.	Az egész kapcsolat is kérdésessé válik, a résztvevők esetlegesen a kapcsolat megszűntetését is szorgalmazzák, ha a konfliktusos helyzet nem az ő érdekeiknek megfelelően oldódik meg.

Konfliktus során a személy gyakran él át olyan kellemetlen érzéseket, mint amilyen a harag vagy az agresszió. Kurt Lewin (1941) frusztráció kísérletében igazolta, hogy amennyiben céljaink és vágyaink elérése érdekében tett erőfeszítéseink akadályokba ütköznek, akkor frusztrációt élünk át. Ez a frusztrációs energia abba torkollik, hogy az akadályt jelképező tárgyat,

személyt vagy helyzetet igyekszünk megkárosítani. Vannak azonban helyzetek, mikor az így született agressziónkat nem élhetjük ki (pl. felettessel szemben). Ilyenkor gyakran megtörténik, hogy a frusztráció vagy agresszió áttolódik egy olyan személyre, akivel szemben kiélhetjük ezen érzésünket (Budavári-Takács, 2011). Ez különösen nehéz helyzetekhez vezethet a gyermekvédelemben dolgozó szakemberek számára. A szakember, aki munkája során frusztrációt él meg egy helyzet kapcsán pl. főnökével vagy felsőbb szervekkel kapcsolatosan, nem tudatos módon, de könnyen áttolhatja ezen érzését a gyermekekre, akikkel dolgozik.

Konfliktus eszkalációja (elmélyülése)

Friedrich Glasl (2009) szerint a konfliktusok elmélyülése egy fokozatos, lépcsőzetes elvet követ. A különböző lépcsőfokokon egyre kiélezettebb helyzeteket tapasztalhat meg a személy, ami egyre nehezebbé teszi a konstruktív problémamegoldást. Egy-egy konfliktus esetén nem feltétlenül jelenik meg minden szakasz. Van, hogy az egyes szakaszokat nem lehet élesen elkülöníteni, máskor egyes szakaszok kimaradnak. Azonban a konfliktus- elmélyülés egyes szakaszainak megismerése elengedhetetlen ahhoz, hogy időben felismerjük a kooperatív kezelés szükségességét.



- 1. Megkeményedés: ezen fázisban a személy feszültséget él át amiatt, hogy azt tapasztalja, hogy az általa vágyott és a valós állapot között eltérés van.
- 2. Vita: a konfliktusban érdekeltebb fél ezen a szinten már nyíltan szóvá teszi problémáját. A nyílt vita következtében lehetőség van a konstruktív megoldásra, de a konfliktus további mélyülésére is.
- 3. Szavak helyett tettek: a korábbi nyílt vita kudarcba fullad, emiatt a konfliktusban érintett felek bezárkóznak, nem kommunikálnak a másikkal. Cselekedeteik alapja saját meggyőződésük, ami mellőzi a másik fél nézőpontjának figyelembevételét.
- 4. Koalíció: az érintett felek saját feszültségük oldálására partnereket keresnek, olyan harmadik felet igyekeznek bevonni a konfliktusba, aki nekik ad igazat. A harmadik féllel kitárgyalják saját negatív tapasztalataikat, ezáltal a konfliktusban érintett másik fél még negatívabb szerepben fog feltűnni szemükben.
- 5. Tekintélyvesztés és tekintély elleni támadás: a konfliktusban érintett másik félről kialakított negatív képet igyekeznek minél több emberrel megosztani. A cél az, hogy mindenki megismerje a másik fél “igazi arcát”.

- 6. Ultimátum: a konfliktus ezen lépcsőfokán a feszültség már kiemelkedően magas, amit az érintett felek is egyre nehezebben viselnek el. A helyzet oldásának céljából ultimátumokat és fenyegetéseket vágnak a másik fejéhez.
- 7. Korlátozott megsemmisítő csapások: az ultimátum szakaszának kudarca után a felek tovább küzdenek. A másik félről egyre rosszabbakat gondolnak, függetlenül attól, hogy az mit tesz. Megjelenik a másikkal kapcsolatos paranoid érzékelés, és a saját érdek mindenek feletti feljogosítottság érzete.
- 8. Az ellenfél rendszerének szétrombolása: a másik iránti ellenérzés és agresszió már nem csak a konfliktusban eredetileg érintett személy irányában jelenik meg, hanem kiterjed a barátaira, rokonaira is. Ezen szakaszban nyílt verbális támadások (pl. megalázás, rágalmazás) is előfordulhatnak.
- 9. Együtt a szakadékban: a konfliktusban résztvevő felek törekvése a másik tönkretétele (pl. anyagilag, lelkileg, szakmailag, fizikailag), akár annak árán is, hogy ők maguk is sérülnek.

Az 1., 2., és 3. szinten még van lehetőség a konfliktus konstruktív megoldására. Ha a felek találnak megoldást, akkor a helyzet mindkét fél elégedettségével végződik (ún. győztes-győztes helyzet). A 4., 5. és 6. szint már megköveteli egy mindkét fél által elfogadott és tisztelt személy közbenjárását a konfliktus oldása érdekében. Ha a felek kierőszakolnak valamiféle megoldást, az csak az egyik fél nyereségét jelentheti, míg a másik fél vesztes lesz a helyzetben. Emiatt a konfliktus destruktívvá válik (ún. győztes-vesztes helyzet). Az utolsó három lépcsőfokon (7., 8., 9.) már általában egy független hatalmi szerv (pl. bíróság) hozza meg a végső döntést. Mivel ezen a három lépcsőfokon már megkezdődött a károkozás, ezért a cél csupán a veszteség csökkentése lehet. A konfliktus ezen a szinten egyértelműen romboló hatású (ún. vesztes-vesztes helyzet).

3.1.2. Konfliktusok tipizálása

Friedrich Glasl (2009) konfliktuskutató a konfliktusok három típusát különítette el:

- Szociális konfliktus: Emberek/csoportok gondolataiban, érzéseiben, akarataiban és cselekedeteiben megjelenő összeférhetetlenség, amit legalább az egyik fél sérelemként él meg.
- Belső konfliktus: Nem összetévesztendő a korábban tárgyalt zárt konfliktussal. Interperszonális konfliktus az a jelenség, ami az egyén belső világában játszódik le, nincs külső megnyilvánulása (pl. egyén saját értékkonfliktusa, helyzethez kapcsolódó döntésbeli konfliktus).
- Szerkezeti konfliktus: a szervezeti felépítésből, annak működéséből adódó konfliktusok.

A szociális, vagy más néven személyközi konfliktusokat számos módon tipizálták, melyek közül az alábbiakban Moore (1992, id. Balázs et al., 2013) kategorizálását ismertetjük. Ennek alapja a személyközi konfliktusok hátterében meghúzódó oki tényezők különbözősége.

- Kapcsolati konfliktus: a konfliktus forrása magában a kapcsolatban keresendő. Jellemzője az erőteljes érzelmi túlfűtöttség, a téves észlelés, a sztereotípiák alkalmazása és a kommunikációs zavarok. Előfordul, hogy olyan helyzetben robban ki, mikor a személy téves megfigyelést tesz, vagy rosszul kommunikál. Ezáltal olyan helyzetben is felléphet, mikor objektív értelemben nincs jelen konfliktust indokló ok.
- Értékkonfliktus: eltérő értékeket (vallási, politikai, egyéni meggyőződések) valló személyek konfliktusa. Jellemzője a gondolatok és viselkedések eltérő kritériumok alapján történő megítélése. A konfliktus során az elérendő célokhoz eltérő értékek

társulnak, ami megjelenhet a felek eltérő életfelfogásában (pl. vallás vagy politika) vagy kulturális sajátságaiban (pl. szubkultúrák).

- Strukturális konfliktus: alapja az egyenlőtlen forráselosztás, az egyenlőtlen kontrollálási lehetőség, a kiegyensúlyozatlan hatalmi viszonyok, és az olyan korlátként megjelenő tényezők, mint az időhiány, valamint a földrajzi és fizikai környezet. Moore Glasl-al ellentétben ide sorolja a szervezeti közegben megnyilvánuló, a szervezet struktúrájából fakadó konfliktusokat.
- Információs eredetű konfliktus: ezek közé soroljuk az információ mennyiségéből, az információhiányból, vagy épp ellenkezőleg, az információtöbbletből származó konfliktusokat. Ezen felül az információk értelmezés is jelentős konfliktusforrás lehet.
- Érdekkonfliktus: az egymással szemben álló érdekek érvényesítése közben létrejövő konfliktus.

3.2. Specifikumok a gyermekvédelemben, lehetséges konfliktusforrások

Az általános elméleti tudás elsajátítása mellett fontos, hogy szót ejtsünk a konfliktusról és lehetséges konfliktusforrásokról az olyan speciális szakterületen is, mint amilyen a gyermekvédelem. Jelen alfejezetben egyrészt a gyermekvédelem látóterébe kerülő családok és vér szerinti szülőkkel való lehetséges konfliktusokról, majd a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermekekkel való konfliktusokról olvashatunk.

3.2.1. Lehetséges konfliktusforrások a vér szerinti szülőkkel

A gyermekvédelmi szakellátás célja, hogy ha lehetséges, az mihamarabb megszűnjön, és a gyermek biztos gondozási helyére kerüljön. A családok az esetek legnagyobb részében nem akarják, hogy kiemeljék a gyermeket. Emiatt eleve ellenségesen viszonyulnak a rendszerben dolgozókkal szemben. Az alapellátás segítő kollégáiban is gyakran csak a kontrollt látják. Az érintettek megnyerése nehéz és időigényes feladat, azonban elengedhetetlen az együttműködés létrejöttéhez és a betartható megállapodások megkötéséhez.
Nagy általánosságban elmondható, hogy a családok félnek a különféle szakemberekkel és hivatalokkal való találkozástól. Eleve negatív sztereotípiák élnek bennük a gyermekvédelem kapcsán. Az így létrejövő ellenségességet és szorongást nagyon nehéz oldani, és olyan párbeszédet kialakítani, amiben a bajban lévő nem a kiszolgáltatottságot és alárendeltséget éli át, hanem észleli a segítő és jobbító szándékot.
Mindezen felül a gyermekjóléti szolgálatok munkatársainak nap, mint nap olyan feleket kell egy-egy esetmegbeszélés során összehozniuk, akik addig nem ismerték egymást, nem dolgoztak együtt vagy nem azonos irányba tendálnak elvárásaik és céljaik (Herczog, 1999).

A szociális munka területén a szolgáltatásokat igénybe vevő emberek körében célszerű kerülni a címkézést. Ugyanakkor a kliensekkel folytatott hatékony munkavégzés lehetőségének feltárásához elengedhetetlen, hogy néhány szót váltsunk arról, hogy gyermekvédelmi szakemberként egyaránt találkozunk önkéntes és kötelezett kliensekkel is (Pataki, 2009).
Önkéntes kliens:

- van problémabelátás
- van a segítségkéréshez készsége
- van együttműködési szándéka
- akarja a változást
- magas szabadságfok
- magasabb motivációs szint
- saját döntés

Kötelezett kliens:

- nincs vagy alacsony a problémabelátás
- alacsony a segítség kéréséhez és elfogadásához szükséges készsége
- gyenge vagy látszólagos az együttműködési szándéka
- kerüli a változásokat
- alacsony motivációs szint
- nem saját döntés

➔ kontrolláló munka

Pataki Éva (2009) javaslata szerint ezen dimenziók és prekoncepciók helyett inkább élethelyzetekben érdemes gondolkozni, amelyekben folyamatosan változik a motiváció és a szociális munkás felé irányuló csatlakozás igényének mértéke.
A gyakorlatban érdemes abból kiindulni, hogy a reaktív ellenállás normális reakció, az ellenállás magától történő elmúlása nem várható. Az ilyen segítő kapcsolatokban célszerű kerülni a sztereotipizálást és a címkézést. Fontos, hogy meghatározzuk azokat a területeket, ahol elengedhetetlen az együttműködés és a kontroll érvényesítése, és nevesítsük a megmaradt választási és döntési szabadság területeit. Emellett mindig szem előtt kell tartani, hogy a motiváció egy dinamikusan változó állapot, amely fenntartásáért mind a kliensnek, mind a szakembernek egyaránt meg kell küzdenie.

A gyermek kikerülése a családból önmagában véve is nagy trauma és veszteség a szülő számára. Mindezt a kikerülés okai és körülményei tovább súlyosbíthatják. A szülők telve negatív érzelmekkel, kontrollvesztett állapotban vannak, akik olyan súlyos veszteséget élnek át, ami életükre és önértékelésükre is negatív hatással van.
Szülők által leggyakrabban megélt érzések:

- düh, harag, frusztráció
- bizonytalanság
- zavarodottság
- önbizalomvesztés
- depresszió
- tehetetlenség és kiszolgáltatottság
- bűntudat
- szégyen és kudarc

Mindezen negatív érzések mellett a szülők számos korlátozással találják szemben magukat: hirtelen korlátozottá válik számukra, hogy hol, mikor és milyen időtartamban lehetnek gyermekükkel.
Ezen helyzet könnyen agresszív reakciókat válthat ki a szülőkből. Az agresszív viselkedést nehéz kezelni, azonban fontos szem előtt tartanunk, hogy a hátterében gyakran az a motiváció, hogy a szülő még harcol gyermekéért. Aki nyugodtan veszi tudomásul a szakellátás tényét, az sokszor magában már lemondott a gyermekről. A szülőkkel való empatikus, mély beszélgetés során gyakran feltárásra kerül a szülők azon félelme, miszerint a fizikai elszakításon túl, érzelmileg is elveszítik gyermeküket. Ez különösen igaz abban az esetben, ha a gyermek nevelőszülőhöz kerül és nem intézményi ellátásban részesül (CareComp Tananyag, 2016).

A fenti okok következtében a szülőkben kialakuló kudarc- és tehetetlenségérzet gyakran olyan fokú frusztrációval és feszültséggel jár, amit a kliens nem tud kontrollálni. Emiatt előfordul, hogy az indulat a segítő szakember irányába robban, mert a segítő a feszültség valódi okára reagál, és a kliens számára ez felszabadító erővel hathat.
Ha indulattal reagálunk, ha nevelni és kioktatni próbáljuk a szülőt, ha elkezdünk harcolni az igazunkért, akkor egy olyan parttalan játszmába csúszunk bele, amiben nem alakulhat ki valódi együttműködés.
Gyermekvédelmi szakemberként a legkülönfélébb típusú és szocializációs háttérrel rendelkező személlyel kerülünk kapcsolatba, és a legkülönfélébb típusú konfliktushelyzetekbe kerülhetünk, amit

a játszmatörés elve alapján nekünk kell megoldanunk. Mindehhez pedig elengedhetetlen, hogy széles konfliktuskezelési repertoárral rendelkezzünk (Major – Mészáros – Tatárné Kapus, 2011).

Tanácsok a kliensekkel (szülők) való hatékony együttműködés kialakításához (Major – Mészáros – Tatárné Kapus, 2008):

- Törekedjünk partneri viszony kialakítására
- Értsük meg a szülőkben zajló folyamatokat
- Ránk vetülő, kudarcból fakadó indulataikat kezeljük helyén
- Ne ítélkezzünk
- Ne minősítsük
- Ne kritizáljunk
- Ne oktassunk ki
- Ügyeljünk non-verbális kommunikációnkra
- És ne veszekedjünk.

A sikeres együttműködés és az esetlegesen fellépő konfliktusok hatékony kezelésének előfeltételei:

- A gyermekvédő kezdeményezze a kapcsolatfelvételt
- Serkentsük a folyamatos információáramlást
- Kommunikáljunk pozitívan
- Az együttműködésben szabjunk határozott kereteket, és tartassuk is be azokat (a szülő ugyanúgy bizonytalanságban érzi magát, mint a gyermek, emiatt fontosak a kiszámítható viszonyítási pontok)

3.2.2. Lehetséges konfliktusforrások a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermekekkel

Jelen fejezet tartalmi keretei meghaladják azt, hogy részletes és átfogó képet adjunk a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermekkel és fiatalokkal való lehetséges konfliktusforrásokról és azok kialakulásának hátteréről. A téma iránt mélyebben érdeklődők figyelmébe ajánljuk a fejezet ajánlott irodalmakat összefoglaló listáját.

Gyermekvédelmi specifikumként elengedhetetlen, hogy ejtsünk néhány szót a frusztrációs és a deprivációs konfliktus jelenségéről (Veczkó, 2007).

- Frusztrációs konfliktus: a konfliktus e fajtájáról akkor beszélünk, ha valaki vagy valami megakadályozza az egyént abban, hogy elérje elképzelt és megtervezett célját.
- Deprivációs konfliktus: ilyen konfliktust a személy akkor él át, ha valamilyen kedvelt, megszokott, számára fontos tárgytól vagy személytől megfosztják. Ilyen lehet pl. az anyai szeretettől megfosztott gyermek életérzése.

A gyermekvédelemben mindkét típusú konfliktussal gyakran találkozhatunk a szakellátott gyermekekkel folytatott munka során. Ugyanakkor azt is szem előtt kell tartanunk, hogy a konfliktuskezelés képessége fokozatoson alakul ki, fejlődik ki a gyermekkori érés folyamán. Gyermek és ifjúkorban már képesek vagyunk bizonyos enyhébb intenzitású konfliktus elviselésére, de a konfliktusmegoldás tanulása rendkívül összetett folyamat. A konfliktusra a kifejlett személyisséggel jellemezhető felnőttek is gyakran érzelmileg reagálnak, és csak másodlagosan jelenik meg a kognitív vagy érték-felfogásbeli szempont a konfliktushelyzet értékelése során.
A gyermekek fokozatosan sajátítják el a konstruktív konfliktuskezelés technikáját. Gyermekvédelmi szakemberként azonban nem felejthetjük el, hogy a pszichés traumák gyakran gyengítik a gyermekek szociális képességeit is (Veczkó, 2007).

Az alábbiakban a teljesség igénye nélkül tekintsünk át néhány szociális készségek fejlődésére hatást gyakorló jelenséget.

Szociokulturális és pszichológiai hatások a gyermekek fejlődésében (Veczkó, 2007):

- Megfelelő kötődés
  Az ember szocializációjának egyik legfontosabb feltétele, hogy tartós, személyes szeretetkapcsolatban, azaz pozitív személyes kapcsolatban éljen közvetlen környezetével. Ebben a kötődési élményben a gyermek a biztonság és védelem megélése mellett fokozatosan sajátítja el a kulturális minták elfogadását, önmaga készségeinek fejlesztését, és a szociális kapcsolódás törvényszerűségeit. A megfelelő pozitív kötődés megléte feltétele az empátia készségének kialakulásához. A megfelelő kötődés meghatározza azt is, hogy a későbbiekben miként veszünk részt kapcsolatainkban.
- Szociális minta szerepe
  A gyermek kötődéséből fakad az otthonhoz tartozás élménye, ami az egyén szocializációjának legfőbb színtere. A gyermek által szeretett és tisztelt személyek a legfontosabb mintául szolgálnak, tőlük szerzik tudásuk és viselkedésformáik, szokásaik és életfelfogásuk nagy részét. Ezen mintákat pedig személyiségükbe építik. A hátrányos és negatív szociális modellek hatására szocializációs zavarok jöhetnek létre. És ne felejtsük el azt a tényt, hogy szakellátásban élő gyermekek szülei maguk is gyakran zavartak szocializációjukban, így csak ezzel a zavart mintával tudnak szolgálni gyermekük számára.
- A szeretet elvesztésétől való félelem és a bizalom kérdése
  A hátrányos és veszélyeztető környezetben élő gyermekek leginkább a személyes kötődések hiányától szenvednek. Ez pedig jelentősen meghatározza azt, hogy egy gyermek hogyan tud részt venni kapcsolataiban. Képes-e bizalmi kapcsolat kialakítására, vagy csalódásai következtében elzárkózik attól. A pozitív kötődések és a bizalmi kapcsolatok átélése befolyásolja azt, hogy egy gyermek hogyan tudja szabályozni szociális kapcsolatait, valamint hogyan és milyen mértékben képes viselkedését regulázni.
- Krízishelyzetek
- Pszichés trauma hatásai
  Pszichés traumát átélt személyek gyakran egyfajta készenléti, vagy épp ellenkezőleg, dermedtségi állapotban vannak. Figyelembe kell vennünk, hogy mindkét állapot rontja a gyermekek szociális képességeit, ezáltal pedig befolyásolja kommunikációjukat és problémamegoldó képességeiket is.

Szintén megemlítendő életkori szakasz a serdülőkor, a leválás, az autonómia kialakításának és a gondozókkal való gyakori konfliktusoknak időszaka. Pszichés traumák hatására az autonómia megvívása és a leválási folyamat is zavart szenvedhet. A leválás gyakran nem megfelelő ütemben és módon zajlik. Nem az önállóság képe fejlődik ki, hanem egyfajta dacos magatartás jelenik meg. Akiket számos trauma ért élete folyamán, azok esetében ez a dacos magatartás megszilárdulhat és általánossá válthat. Szembe akarnak szegülni a felnőttek világával, minőségi társas kapcsolataik szűkülnek, életvezetésüket és döntéseiket a mindennel való szembeszegülés vezérli, viselkedésük könnyen válik irracionálissá vagy önveszélyeztetővé (Veczkó, 2007).

A szakellátott gyermekekkel folytatott munka egyfajta pedagógiai helyzetként is értelmezhető, ami miatt elengedhetetlen, hogy ejtsünk néhány szót a pedagógiai helyzetek kommunikációs sajátosságairól.
A pedagógiai helyzetekben a kommunikációs felek nem egyenlők egymással. Ennek oka az életkor különbözősége, egy felnőtt mindig fölényben áll egy gyermekkel vagy serdülővel szemben. A gyermekekkel dolgozó szakembereknek pedig egy ilyen nehezített viszonyrendszerben kell elérniük, hogy a gyermek személyiségfejlődése megfelelő irányba, a helyénvaló magatartás elsajátítása mentén valósuljon meg. Nevelés során tanítjuk meg a gyermekeknek a kívánatos és elvárt viselkedést. Ehhez azonban elengedhetetlen, hogy a

felnőtt egyfajta szabályozó szerepet is betöltsön. Ezt általában vezetői pozícióból, hatalmi eszközökkel végzi (jutalmak és büntetések).
Nevelés során fontos, hogy kongruensek legyünk, mert egy gyermek szemében a szeretett felnőtt modellként jelenik meg, viselkedésrepertoárunkat és azt, ahogyan különféle helyzetekre reagálunk, leutánozzák, magukévá teszik.
Mint már korábban is említettük, a gyermekek kommunikációjában nem csak az életkori és élettani sajátosságok nyilvánulnak meg, hanem a családi környezet hatásai is. Mindez nagy empátiát igényel a gyermekkel dolgozó felnőtt részéről. A felnőttnek mindig meg kell értenie a gyermek viselkedése hátterében lévő célmomentumokat. Valamint azt is szem előtt kell tartanunk, hogy gyakran a gyermek a saját szüleivel szemben meg nem élhető feszültségét átteszi a vele foglalkozó felnőttre. A szülő iránti indulat a gondozón csattan, a szülő irányába érzett ellentét a gondozóval szemben jelenik meg. Mindezek miatt elengedhetetlen, hogy a gyermekvédelemben dolgozó szakemberek empátiás készségeiket folyamatosan fejlesszék (Buda, 1986).

A nevelés eredményessége, és a gyermekekre tett hatás nagysága nagyban függ a gyermekekkel foglalkozó felnőtt metakommunikációjától.
Néhány tanács a nevelési módszereket is alkalmazó szakemberek munkájához (Veczkó, 2007)

- alakítsunk ki jó személyközi kapcsolatot
- figyeljünk oda a szavak nélküli üzenetek jelentőségére: néha a szavak nélküli pillantások többet elárulnak egy gyermek állapotáról, mint maguk a szavak
- alkalmazunk metakommunikációs jeleket az együttérzés kifejezésekor, a követelés és elvárás megfogalmazásakor vagy dicséret adásakor
- empátiánkat non-verbálisan is mutassuk ki
- folyamatosan monitorozzuk a gyermek metakommunikációs jeleit
- segítsük a gyermeket érzései és gondolatai kifejezésében.

3.3. A konfliktushoz való hozzáállás

Konfliktus során egyesek szorongást, mások agressziót és megint mások fásultságot vagy levertséget élhetnek át. Utóbbi hátterében az áll, hogy a személy a konfliktust befolyásolhatatlannak és kontrolállhatatlannak éli meg.
Az, hogy hogyan reagálunk egy adott konfliktushelyzetre, nagyban függ a konfliktusban érintett másik személy viselkedésétől. Tulajdonképpen a résztvevők tükrözik és katalizálják egymás viselkedését: pl. ha az egyik fél kiabál, akkor a másik is kiabálni fog, míg ha az egyik fél lassít beszédje tempóján, akkor a másik fél is nyugodtabb hangnemben fog kommunikálni.
Konfliktus során gyakran előfordul, hogy az egyént elöntik az érzelmek, ami gátolja a gondolkodást és a másik megértését. Gyakran tapasztalhatjuk egy-egy vita hevében, hogy érzelmeink diffúz módon kavarognak. Emiatt mindig törekednünk kell arra, hogy megértsük és tudatosítsuk saját érzéseinket. Célszerű ezeket az érzéseket megfogalmazni és kimondani, mert ez a fajta tudatosodás nagy segítségre lehet abban, hogy a felek megértsék egymás nézőpontját és viselkedését.
Az érzelmi feszültség csökkentése- és nem elnyomása!-a hatékony konfliktuskezeléshez is elengedhetetlen, mert csak ebben a pszichés állapotban válik lehetővé a problémák elemzése és befolyásolása (Budavári-Takács, 2011).

3.4. Konfliktust kiélező magatartásmódok

Konfliktust kiélező magatartásmódok közül meg kell említenünk a gyanúsítások, a szarkazmus, a nem megfelelően alkalmazott irónia, és a számonkérés szerepét, mely jelentősen tudja távolítani a feleket a konfliktusok konstruktív megoldásától.

A konfliktuskezelés előfeltételei:

- Önbecsülés és mások megbecsülése
- Készség a meghallgatásra és megértésre
- Empátia
- Önérvényesítés erőszak nélkül
- Együttműködés
- Nyitottság és kritikai gondolkodás
- Fantázia és kreativitás

A konfliktushelyzetben az egyén magatartása függ:

- a személyiség általános jellemzőitől,
- az aktuális érzelmi állapottól,
- a légkörtől, amelyben a konfliktus megnyilvánul (pl. elfogadó és toleráns, vagy megítélő stb.)
- a szituáció jellegzetességeitől (publikus vagy négyszemközti, várt vagy váratlan)
- a konfliktusban résztvevők kapcsolatának jellegétől (felszínes vagy intenzív, ellenséges vagy barátságos stb.)
- és a másik fél szándékának és motivációjának minősítésétől (támogató vagy ártó).

3.4.1. Konfliktuskezelési stílusok

Az alábbi ábra azt szemlélteti, hogyan reagálhatunk arra, mikor egy helyzetben eltérés mutatkozik saját szándékunk és mások szándéka között:
Az önérvényesítés dimenziója azt mutatja, hogy milyen mértékben törekszünk szándékaink, érdekeink és értékeink érvényesítésére, elfogadtatására.
Az együttműködés dimenziója pedig azt mutatja, hogy milyen mértékben törekszünk mások szándékait, érdekeit és értékeit elfogadni, és megvalósítani (Thomas – Kilmann, 2002, 2007).



A fentiek közül mindegyik olyan stratégia, melyre szükség lehet a különféle helyzetek megoldásában. Lényeges, elkülöníteni, hogy mikor melyik stratégia a legcélravezetőbb, és hogyan lehet adekvát módon alkalmazni. Senkire sem jellemző kizárólagosan egyetlen stratégia, azonban az egyes személyek bizonyos konfliktuskezelési módokat jobban tudnak használni, mint másokat, és hajlamosak azokat előnyben részesíteni.

A stratégia választása függ a helyzettől, a konfliktus tárgyától és a másik személy viselkedésétől is.
Az alábbiakban részletesen bemutatjuk az egyes stratégiák jellemzőit:

- Versengő stratégia (magas önérvényesítés – alacsony együttműködés)
  Magas egyéni nyereségre törekszik.
  A stratégia alkalmazója az erő segítségével próbálja pozícióját javítani a konfliktus során. Ebben az esetben a viselkedés célja a másik fél igényeitől függetlenül a saját érdekek érvényesítése.
  A versengő magatartás az olyan szituációkban hasznos, amikor gyors cselekvésre és döntésre van szükség, a döntés esetén erős ellenállás valószínűsíthető, vagy el kell indítani egy folyamatot. Pozitívumként jelentheti a helyesnek vélt álláspont védelmét, a győzelemre való törekvést is.
  A versengő magatartás veszélye, hogy a környezet alkalmazkodik, az ellentmondó információkat nem osztja meg a versengő magatartást tanúsító személlyel. Emellett bizonytalanságot szül, a segítségkérés a gyengeség jelévé válik, ami oda vezet, hogy a környezet inkább rossz döntéseket hoz, minthogy kérdezzen. A versengő stratégia, mint hatalomorientált eljárás hatására megromolhatnak a kapcsolatok.
- Problémamegoldó stratégia (magas önérvényesítés – magas együttműködés)
  A közös nyereséget maximalizálja.
  Az együttműködő konfliktuskezelési eljárás során a másikkal együtt dolgozva, mindkét fél számára kielégítő megoldás keresése a cél. Ehhez elengedhetetlen a konfliktus okainak feltárása, megértése, és ezek mentén kreatív megoldása.
  A problémamegoldó magatartás hasznos, mikor elengedhetetlen, hogy mindkét fél szempontrendszerét egyformán figyelembe vegyék, olyan megoldás keressenek, ami teljesen megfelel mindkettő szándékának. Ehhez elengedhetetlen a felek elkötelezettsége a kialakított megoldás mentén. Alkalmazható nézetkülönbségek feltárása, feltételek megteremtésére irányuló szövetkezés és személyközi konfliktusok kreatív rendezése esetében is.
  A problémamegoldó stratégia alkalmazása triviális helyzetek megoldásában a jelentős idő- és energia befektetés következtében nem kifizetődő, és elvonja az erőforrásokat a valóban fontos kérdésektől. Emellett a stratégia alkalmazása során szem előtt kell tartani, hogy az érzelmek hátráltathatják a konfliktus megoldását, befolyásolják a résztvevők magatartását.
- Kompromisszumkereső stratégia (közepes önérvényesítés – közepes együttműködés)
  Az elfogadható közös nyereségre törekszik.
  A stratégia célja a felek számára kölcsönösen elfogadható és kivitelezhető megoldás kialakítása, ami részlegesen mindkét felet kielégíti. Ehhez mindkét félnek le kell mondania bizonyos igényeiről. A kompromisszumkereső több igényéről mond le, mint a versengő, de kevesebbről, mint az alkalmazkodó. Ehhez hasonlóan nyíltabban fejezi ki érdekeit, közvetlenebbül ragadja meg a kérdést, mint az elkerülő, de jobban elrejti érdekeit és a kérdést nem tárja fel olyan mélységig, mint a problémamegoldó. Egyfajta félúton való találkozást jelent.
  Kompromisszumkereső stratégia hasznos, ha a célok kiemelkedően fontosak, de nincs lehetőség más megoldási módra (kevés az idő, komplex probléma, stb.). Emellett hatékony technika olyan esetekben, mikor a szemben álló felek egyenlő erősek, és érzelmileg elkötelezettek saját érdekeik mellett. Gyors, áthidaló megoldás keresésének szükségessége esetén is jól alkalmazható.
  Ugyanakkor a folyamatos kompromisszumok során elvesznek az egyén céljai. Ezek mindig az adott pillanatnak szólnak, alapelveket és értékeket nem lehet érvényesíteni bennük. Amennyiben minden tárgyalás kompromisszum tárgyává válik, akkor a bizalom sérül. A technika hosszú távú alkalmazása során egyik fél sem elégedett teljesen.
- Elkerülő stratégia (alacsony önérvényesítés – alacsony együttműködés)

Nincs, vagy alacsony a nyereség ebben a helyzetben.
Ezen eljárás alkalmazása során sem a saját, sem a másik érdekei nincsenek figyelembe véve, a cselekvés fő célja a konfliktus elkerülése. A magatartás különféle módokon nyilvánulhat meg: többek között döntések elhalasztásában, konfliktusos szituációból való diplomatikus kitérésben, vagy az ilyen jellegű helyzetek kerülésében.
Az elkerülő stratégia alkalmazása olyan esetekben lehet hatékony, amikor a konfliktus megoldásához nem adottak a feltételek (pl. érzelmi túlfűtöttség, információhiány, stb.), a konfliktus marginális fontosságú, vagy a konfliktusból adódó károk meghaladják annak előnyeit.
Ugyanakkor a technika folytonos alkalmazása odáig vezethet, hogy megnő a probléma, a döntés pusztán elodázódik és a környezet megítélő véleményének hatására sérül az egyén önbecsülése.

- Alkalmazkodó stratégia (alacsony önérvényesítés – magas együttműködés)
  Nyeresége a partnernek van.
  Az eljárás során az egyén lemond saját igényeiről, háttérbe szorítja azokat, míg a másik fél igényeit feltétel nélkül elfogadja, hagyja, hogy a másik fél szándékai maximálisan érvényesüljenek. A stratégia számos formát ölthet: megnyilvánulhat önfeláldozás vagy nagylelkűség formájában, lehet a másiknak való kényszerű engedelmeskedés, vagy egyszerűen a másik szempontjainak elfogadása.
  Az alkalmazkodó stratégia használata olyan helyzetekben bizonyul hasznosnak, amikor a konfliktusban nem a saját igény kielégítése az elsődleges, amikor a kérdés a másik félnek sokkal fontosabb, amikor a személyes kapcsolat az elsődleges, amikor a további versengés súlyos károkkal járna, vagy egyszerűen csak nem akarunk tovább fáradni a döntéssel.
  Azonban az alkalmazkodó magatartás gátolja az ötletek és javaslatok figyelmi fókuszba való kerülését, lehetetlenné teszi a szabályok és folyamatok érvényesítését. Mindezek hatására pedig sérül az önbecsülés és az önbizalom.

3.5. Konfliktuskezelés

Deutsch (1973) szerint a konstruktív konfliktuskezelés és a kölcsönösen előnyös megoldás megtalálásának alapfeltétele, hogy a konfliktusban szereplő felek kölcsönösen megbízzanak egymásban. Ugyanis ez elengedhetetlen az együttműködés kialakításához, ahhoz hogy a személy bízik abban, hogy a másik ki fog tartani az együttműködés mellett.
Deutsch tizenkét alapelvet fogalmazott meg, melyek alkalmazása elengedhetetlen a pozitív és hatékony konfliktusmegoldáshoz.

- A felek határozzák meg azt, hogy milyen típusú konfliktusban vesznek részt.
- Legyenek tisztában az erőszak okaival és következményeivel, ismerjenek alternatívákat az erőszakra.
- A konfliktust ne elkerüljék, hanem vállalják fel.
- Tiszteljék önmaguk és mások szükségleteit.
- Tudjanak különbséget tenni az érdekek és az általuk képviselt álláspontok között.
- Ismerjék meg önmaguk, és a másik fél érdekeit is, hogy azonosítani tudják a közös és összeegyeztethető érdekeiket.
- Úgy határozzák meg önmaguk és a másik (konfliktusban álló) érdekeit, mint az együttműködés által megoldható problémát.
- Figyeljenek oda a kommunikációra, minél érthetőbben közöljék az információkat.
- Kontrollálják egymás szubjektivitását, elfogultságát, és sztereotípiáit, amik gyakran megjelennek a gyorsan kialakuló konfliktusokban.
- Fejlesszék konfliktuskezelő képességeiket.
- Legyen reális önismeretük, legyenek tisztában saját reakcióikkal konfliktushelyzetekben.

- A konfliktuskezelés folyamatában őrizzék meg erkölcsi érzéküket.

3.5.1. Konstruktív konfliktuskezelés lépései

Mellőzi azt a szemléletet, hogy konfliktus esetén az egyik fél mindig győz, míg a másik veszít.
Nyertes-vesztes szituációknak nevezzük azokat a helyzeteket, mikor az egyik fél eldönti, hogy mi legyen a megoldás a konfliktusra. Ezt bejelenti, és elvárja, hogy a másik eszerint viselkedjen. Ha ez nem történik meg, kezdetben rábeszél, majd hatalmával és tekintélyével igyekszik elérni a beleegyezést.

A konstruktív konfliktuskezelést, vagy más néven a konfliktusmegoldás vereségmentes módszerét Thomas Gordon (2010) dolgozta ki. Ennek lépései:

- A probléma meghatározása.
- A lehetséges megoldások keresése.
- A megoldások értékelése.
- A megfelelő megoldás kiválasztása (döntés).
- A döntés végrehajtási módjának meghatározása.
- A megoldás eredményességének utólagos értékelése.

Gordon szerint ez a stratégia különösen jól alkalmazható a gyermeknevelésben is. Véleménye szerint az ember sokkal motiváltabb az olyan döntések kivitelezésében, amelynek kialakításában maga is részt vett.
A módszer segítségével a konfliktusban érintett felek sokkal inkább elkötelezettek lesznek a közös megállapodás iránt, és sokkal eredményesebb megoldásokat tudnak kialakítani.
A módszer segítségével senki, még az alárendelt fél sem veszít. A vereségmentes módszernek köszönhetően nem kell kényszerítő hatalommal élni, hogy a felek betartsák az ígérteket, mivel a beállítódás alapvetően együttműködő. Figyelembe veszi a másik szükségleteit, de nem hanyagolja el a sajátját sem.

3.5.2. A konstruktív konfliktusmegoldás kommunikációs eszközei

A hatékony kommunikáció elengedhetetlen a hatékony konfliktusmegoldásban. A kommunikáció révén lehet felszínre hozni a konfliktusok hátterében álló okokat, tisztázni a kísérő érzelmeket és szükségleteket, és a kommunikáció révén lehet megoldásokat és terveket kitalálni.
Konfliktuskezelés során hasznosítható kommunikációs eszközök:

- Aktív hallgatás (lsd. később)
- Az én-üzenet (lsd. részletesen az Asszertivitás és személyes hatékonyság fejezetben)
- Nyílt kommunikáció alkalmazása
- A nyitott kérdések használata. Ennek segítségével az információszerzés során tág teret biztosítunk a válaszadónak válasza megfogalmazásában.
- Az átkeretezés. Ennek során a másik fél közlését úgy alakítjuk át, hogy az semlegesebb, kevésbé konfrontatív nyelvezetet öltsön.
  Pl. a másik azt mondja nekünk: „úgy érzem átvertél”, ennek egy lehetséges átkeretezése: „szóval úgy gondolod, hogy nem azt kaptad, amit vártál” (Budavári-Takács, 2011).

- Aktív hallgatás és figyelem

A konfliktus jellegétől függően egy-egy konfliktuskezelés során többféle stratégiát, eszközt is működtethet a személy. Mint ahogy azt már a korábbiakban is említettük, konfliktus esetén gyakran rejtve maradnak a helyzet tisztázását szolgáló gondolatok és érzések. Ez ahhoz a félreértéshez vezethet, hogy azt feltételezzük, hogy a másik mindent tud, hisz bizonyosan benne is hasonló érzések és gondolatok jelentkeznek. Ez azonban téves feltételezés. Pontosan emiatt elengedhetetlen, hogy konfliktussal terhelt helyzetben még érthetőbben és tisztábban fogalmazzunk.
Fejezzük ki:

- Látásmódunkat: azt, hogy miként észleljük a helyzetet.
- Érzelmeinket: azt, hogy a helyzet milyen érzéseket váltott ki belőlünk.
- Értelmezéseinket: vagyis azt, hogy a helyzet milyen hatással volt ránk.

Mindezek kifejezése megteremti annak a lehetőségét, hogy a konfliktusban érintett másik fél jobban megértse igényeinket és motivációinkat. A kölcsönös megértéshez azonban szükséges, hogy a másiktól mi is megszerezzük ezen információkat, hogy jobban megérthessük az ő álláspontját. Ez a kölcsönösség a konstruktív konfliktuskezelés alapja (Balázs et al., 2013).
A sikeres együttműködéshez továbbá elengedhetetlen, hogy értő figyelemmel- úgynevezett aktív hallgatással- kövessük a másik fél gondolatait és beszédét. Az aktív hallgató törekszik arra, hogy megértse a beszélő üzenetét és ahhoz kapcsolódó érzéseit. Ez a figyelem és szemkontaktus tartása mellett nyílt testtartás felvételében, a megfelelő időben tett, folytatásra bíztató észrevételek használatában nyilvánulhat meg. Célszerű, hogy a hallgató időként újrafogalmazza a beszélő üzenetét a tisztázás érdekében. Ez a beszélő bíztatása mellett hatékony módja az elhangzottak megfelelő megértésének ellenőrzésére. A hallgató mindig csak arról adjon visszajelzést, amit úgy érez, hogy a beszélő üzenete jelentett (Németh, 2002).
Az aktív hallgatás jelei:

- szemkontaktus
- bólogatás
- odafordulás, laza testtartás
- figyelő hangok
- kérdezés
- az észleltek tisztázása
- az érzelmek visszatükrözése.

Néhány tanács a konstruktív konfliktuskezeléshez:

- Komoly problémákat mindig megfelelő helyen és időben beszéljünk meg
- Hagyjuk, hogy a másik fél is elmondja álláspontját, ne szakítsuk félbe
- Amikor a másik fél beszél, figyeljünk oda rá. Adjunk visszajelzést figyelmünkről (pl. fejbólintás, hümmögés, szavak: „Értem!”)
- Ha nem értjük a másik fél mondandóját, tegyünk fel tisztázó kérdéseket
- Tegyük világossá, hogy rendben van az egyet nem értés.
- Használjunk én-közléseket, mondjuk el igényeinket és érzéseinket
- Ha úgy érezzük túlságosan magasra nőtt bennünk a feszültség, kérjünk időt

3.6. A konfliktus, mint lehetséges fejlődést elősegítő jelenség

Míg az ókorban törekedtek olyan társadalmi berendezkedést kialakítani, mely elejét veszi a konfliktusok megjelenésének, addig mára tudjuk már, hogy a konfliktusnak nem csak negatív hatásai vannak. A konfliktusnak a társadalom mellett a személyes kapcsolatra vonatkozóan is lehetnek pozitív hatásai.

- A konfliktusban benne rejlik a fejlődés lehetősége – önmagunk és határaink megismerése, az önbizalom és önbecsülés megerősödése

- Konfliktus során lehetőség nyílik a kapcsolatok elmélyítésére – amennyiben sikeresen kezeljük a konfrontációt a másik féllel
- A konfliktus révén lehetőség nyílik a saját érdekek mellett valló kiállásra, az asszertív viselkedés elsajátítására és megszilárdítására
- Konfliktusos helyzetben az önreflexió révén visszaigazolást kaphatunk saját viselkedésünkről
- És végezetül a konfliktusok érdekessé, mozgalmassá és színessé teszik a mindennapokat (Balázs et al, 2013)

A következmények alapján különbséget tehetünk konstruktív és destruktív konfliktus között. Morton Deutsch (1973) szerint a konfliktusokat nem megszűntetni, kell, hanem fejlődési lehetőségként felfogni. Két konfliktustípust különített el:

- Konstruktív konfliktus: az érintettek számára elégedettség érzésével végződik, ezáltal pedig nyertesként kerülnek ki a helyzetből. A konstruktív konfliktusok növelhetik a személy teljesítményét, elősegítik a célok elérését, enyhítik a feszültséget, valamint átláthatóvá teszik a hatalmi és erőviszonyokat.
- Destruktív konfliktus: az ilyen konfliktusokban a felek végül vesztesnek érzik magukat. Emiatt csökken teljesítményük, magatartásuk védekezővé válik.

Owenn Slavin és Daniel Kiregman amerikai pszichoanalitikusok szerint a konfliktusok a hétköznapi élethez hozzá tartoznak, a konfliktusnak egyfajta evolúciós funkciója van, mert a fejlődést szolgálja.

Az úgynevezett win-win (nyertes-nyertes) szituáció is számos fejlődési potenciált rejt magában. Ezekben az esetekben létrejön a vita és az egyet nem értés, de a felek törekednek a megoldás megtalálására, ami mindkét fél számára megfelelő. Képessé válnak a konfliktusok konstruktív megoldására, az egyenlőségi helyzet létrehozására, a másikra való aktív odafigyelésre és a nézőpontváltásra is.

4. Asszertivitás és személyes hatékonyság

Összefoglalás

Az asszertivitás nem megalázkodó, de nem is erőszakos, sokkal inkább egyfajta elegánsan magabiztos és eredményes viselkedést, azaz önérvényesítő magatartást jelent. Magába foglalja a gondoltok és érzések őszinte és nyílt kifejezését, de azt is, hogy a személy maga dönti el azt, hogy egy-egy adott helyzetre reagáljon-e vagy sem. Az asszertív kommunikáció legkönyebben az agresszív és a passzív kommunikációval összehasonlítva érthető meg, ezért az asszertivitás fogalmával való megismerkedés után a fejezet rátér e két magatartásforma ismertetésére. A továbbiakban foglalkozunk a nem-et mondás képességével, mint az asszertivitás egy fontos elemével, az asszertív kommunikáció jellegzetességeivel, a nehezen kezelhető helyzetekkel. Végül pedig rátérünk az asszertivitás gyakorlatára: az én-üzenetek szerepére és az asszertív konfliktuskezelésre.

Cél

A cél az, hogy a résztvevők megismerkedjenek a hatékony kommunikáció egy fontos elemével, az asszertivitással. Az asszertív kommunikáció készség szintű elsajátítása hosszadalmas folyamat, jelen fejezet célja az elméleti alapok megismerése. Emellett sort kerítünk néhány gyakorlati készség elsajátítására, amit gyermekvédelemben dolgozó szakemberként a résztvevők hatékonyan tudnak alkalmazni munkájuk során. Ilyen az én-üzenetek megfogalmazásának képessége, a nem-et mondás képessége és az asszertív konfliktuskezelés technikája.

Kulcsszavak

asszertivitás, kommunikáció, agresszív kommunikáció, passzív kommunikáció, manipulatív kommunikáció, nem-et mondás, asszertív jogok, asszertív konfliktuskezelés

Tanulást segítő kérdések

Mit jelent az assszertivitás?
Mi jellemző az agresszív és passzív viselkedéstípusra?
Milyen kérdéseket érdemes végiggondolni nem-et mondás előtt?
Jellemezze az asszertív kommunikációt és viselkedést!
Mik az asszertivitás verbális és non-verbális jelei?
Mik a pszichésen megterhelő helyzetek, amikor nehéz asszertíven viselkedni?
Mik az asszertív kommunikáció lépései és szabályai?
Mi az én-üzenet? Miért fontos ezek alkalmazása az asszertív kommunikációban?
Milyen elemei vannak az asszertív konfliktuskezelésnek?

Ajánlott magyar nyelvű irodalom

Balázs L. – H. Tomesz T. – H. Varga Gy. (2013): *A kommunikáció elmélete és gyakorlata*. Eger, Gramma Kiadó.
Bishop S. (2008): *Asszertivitás*. Budapest, Manager Könyvkiadó.
Buda B. (2012): *Empátia…a beleélés lélektana*. Budapest, L'Harmattan.
Hadfield S. – Hasson G. (2018): *Asszertivitás - Hogyan érvényesítsük sikeresen az érdekeinket?* Budapest, Scolar Kft.
Németh E. (2009): *A személyes hatékonyság fejlesztése,* Budapest, BKF-Századvég.
Németh E. (2017): Asszertív kommunikáció. In: Bábosik M. et al. (szerk.*): Vezetés a közjó szolgálatában: közpénzügyi gazdálkodás és menedzsment.* Budapest, Typotex Kiadó.
Pease A. (2014): Testbeszéd- Gondolatolvasás gesztusokból. Budapest, Park Könyvkiadó.
Perczel Forintos D. – Tringer L. (1994): Az asszertív viselkedés fejlesztésének lehetőségei, elméleti áttekintés. *Psychiatria Hungarica,* IX. évf. 6. sz. pp. 583-596.

4.1. Asszertivitás fogalma

A sikeres kommunikáció számos elemével ismerkedhettünk meg az eddigiek folyamán. Azonban a sikeres kommunikáció egy másik fontos feltétele, hogy a személy hatékonyan és kellő magabiztossággal, azaz asszertíven tudjon kommunikálni és érdekeit képviselni.

Az asszertivitás szó a latin assere igéből származik, és azt jelenti: állítani, igényelni valamit. Az assertor főnév pedig felszabadítót, védőt, igénylőt jelent. Tágabb értelemben az asszertivitás az önérvényesítést, az önkifejező viselkedést, a társas hatékonyságot (szociális kompetencia) jelenti. A jelenség magába foglalja a gondolatok és érzések őszinte kifejezését nyílt kommunikáció útján. Az asszertív viselkedést három nagy csoportba sorolhatjuk: negatív és pozitív érzések kifejezése, valamint az önérvényesítés (Perczel Forintos, Tringer, 1994).

Az asszertivitás nem megalázkodó, de nem is erőszakos, sokkal inkább egyfajta elegánsan magabiztos és eredményes viselkedést, azaz önérvényesítő magatartást jelent. Magába foglalja a gondoltok és érzések őszinte és nyílt kifejezését, de azt is, hogy a személy maga dönti el azt, hogy egy-egy adott helyzetre reagáljon-e vagy sem (Balázs et al., 2013).

Az asszertív viselkedés segítségünkre lehet a szorongást keltő helyzetek eredményesebb kezelésében, az önbizalom növelésében, az érzések spontánabb kifejezésében, a hibázás és az erre kapott kritika elfogadásában, a nem-et mondásra való képesség fejlesztésében és a hatékonyabb konfliktuskezelésben (Perczel Forintos – Tringer, 1994).

Az asszertivitás a szociális kompetencia interperszonális helyzetekben megnyilvánuló formája. Szociális kompetencia alatt az egyénnek azt a képességét értjük, hog személyes igényei között elfogadható komromisszumot kössön. Ennek összetevői a környezeti ingerekre való válaszkészség és a társas hatékonyság. Fontos megjegyezni, hogy az asszertív viselkedés az önérvényesítésen túl a kölcsönösséget és a kapcsolat fenntartását is magába foglalja. A lelki egészség és a jól-lét szempontjából alapvető, hogy azt érezzük, hatással vagyunk a környezetünkre, el tudjuk érni azt, amit szeretnénk.

Mindezt az alábbi két folyamatábra jól szemlélteti:

Komptetens viselkedés → siker → növekvő önértékelés → pozitív önkép → alacsony szorongásszint → magabiztosság és kompetens viselkedés.

Ezzel szemben:

Inkompetens viselkedés → kudarc → csökkenő önértékelés → negatív önkép → magas szorongásszint → bizonytalanság és inkompetens viselkedés (Perczel Forintos – Tringer, 1994).

Az asszertivitást legkönnyebben az agresszív és a passzív (alárendelődő) viselkedéssel összevetve tudjuk leírni, ezért a továbbiakban ezen kommunikációs stílusokkal és viselkedésekkel fogunk foglalkozni.

4.2. A különböző viselkedéstípusok előnyei és hátrányai

Először vizsgáljuk meg az asszertivitással ellenkező hatást kifejtő kommunikációs stílusokat és viselkedést, azaz az agresszív-, a passzív-, és a manipulatív kommunikációt és viselkedést.

4.2.1. Az agresszív kommunikáció és viselkedés

Az agresszív viselkedés és kommunikáció támadó, erőszakos, rámenős és sértő (Balázs et al, 2013). Mások fenyegetése, elutasítása és irányítása révén zajlik. Az agresszív kommunikátor arra törekszik, hogy győztes-vesztes dimenzió jöjjön létre a kapcsolatban. Ha

úgy érzi, rosszul bánnak vele, egyenes kommunikáció helyett haraggal és ellenségességgel reagál. Az agresszív személy nélkülözi a mások iránti tisztelet érzését (Hadfield – Hasson, 2018).

Az agresszív kommunikáció és viselkedés alapja az a világszemlélet, hogy az egyik személynek több joga van arra, mint a másiknak, hogy érdekeit érvényesítse, véleményét kifejezze vagy odafigyeljenek rá. Az agresszív kommunikátor attitűdje: nekem többletjogaim vannak (Németh, 2002, 2017).

Mint minden magatartásnak, úgy az agresszivitásnak is megvannak a maga előnyei:

- stresszhelyzetekben az „üss" vészreakció egy ösztönös válasz, aminek a célja az egyén védelme
- veszélyes helyzetekben fontos reakciómód
- a harag révén a személy ki tudja fejezni a számára fontos dolgokat
- őszinte, akaratot kifejező, világos szándékokat megmutató, eredményorientált és célirányos viselkedés.

Előnyként értelmezhető, hogy az agresszív viselkedésű és kommunikációjú személytől tart a környezete, emiatt odafigyelnek rá, és könnyen tudja érvényesíteni akaratát (Hadfield – Hasson, 2018). Hasznos technika lehet egy passzív emberrel szemben, azonban az elért eredmény csak tartalmi, mert érzelmi és kapcsolati szinten romboló hatású (Balázs et al., 2013).

Az agresszív magatartás és kommunikáció számos negatív vonással is jellemezhető:

- durvasággal, fenyegetéssel, elutasítással és hibáztatással járhat együtt
- nem együttműködő, szűklátókörű reakciós mód
- nélkülözi a másik tiszteletét, önző, destruktív, önmagával elfogult, kirekesztő és büntető viselkedés.

Hátránya, hogy mivel az emberek tartanak tőle, ezért elkerülik, neheztelnek rá, visszatámadnak rá, és az agresszív magatartást tanúsító személyek gyakran élnek át bűntudatot (Hadfield – Hasson, 2018).

Miért viselkedik valaki agresszíven?

Az ilyen magatartás hátterében egyfelől a szociális minta állhat, ami azt jelenti, hogy a személy olyan környezetben nőtt fel, ahol az agresszíven megszerzett vagy elutasított dolgok elfogadható, normális viselkedésnek számítottak.

A hátterében állhat egyfajta védekező magatartás is: a személy gyermekkorában nem érezte magát biztonságban, mert erőszakos és agresszív családban élt. Az erre adott agresszív védekező választ felnőtt kapcsolataiban is újra és újra megismétli.

Egy harmadik lehetséges ok a kialakulás szempontjából, hogy előfordulhat, hogy a személy olyan környezetben nőtt fel, ahol hosszabb-rövidebb ideig figyelmen kívül hagyták, félreértették, becsapták, kihasználták, megtámadták, kinevették vagy kicsúfolták (Hadfield – Hasson, 2018).

Az agresszív kommunikációs stílus non-verbális jelei (Hadfield – Hasson, 2018):

- nagy hangerő, vagy fenyegetően halk hang
- erőteljes gesztusok
- testtartás: egyenes vagy feszes
- mozdulatok: szaggatottak és türelmetlenek
- arckifejezése szigorú
- intenzív szemkontaktus tart

Az agresszív kommunikációs stílus verbális jelei (Hadfield – Hasson, 2018):

- Te-üzenetek alkalmazása
- parancs
- követelés
- vádlás és címkézés

- hangoskodva, bírálva, sértegetve és gúnyosan fejezi ki magát
- „Hülyeség!”, „Ezt te sem gondolod komolyan…”

Bár az agresszív viselkedésnek és kommunikációs stílusnak számos pozitív tulajdonságát és előnyét taglaltuk, mégis azt kell mondanunk, hogy romboló hatásai miatt hosszú távú kapcsolatok esetén kerülendő alkalmazása (Németh, 2017).

4.2.2. A passzív kommunikáció és viselkedés

A passzív kommunikációt vagy viselkedést szokták behódoló vagy szubmisszív viselkedésnek és kommunikációnak is nevezni. Ez olyan alárendelődő viselkedés, amire félénkség és bizonytalanság jellemző. A személy egyenlőtlennek éli meg kapcsolatait, ami miatt nem meri kifejezni véleményét, nem mer kérni vagy kérdezni, és nem mer nemet mondani. Keveset kommunikál, ezért általában környezete sem tudja, mit is érezhet. A passzív személyek gyakran érzik magukat elnyomottnak, ami alkalmanként akár indulatkitörés formájában is kirobbanhat. Ezen csoportba tartozó személyek általában passzívak és önbizalomhiányosak (Balázs et al., 2013).

A passzív viselkedéssel jellemezhető egyének világlátása szerint a világ bonyolult, ijesztő és békétlen hely. Ezen személyek saját érdekeiket figyelmen kívül hagyják, mások szükségleteit maguk elé helyezik. Könnyen befolyásolható, konform egyének, akik a súrlódások, konfliktusok és feszültségek elkerülése érdekében inkább csöndben alkalmazkodnak a többiek akaratához. Általánosságban a passzív viselkedésű személyek a kommunikációs helyzetek vesztes szerepével jellemezhetőek (Hadfield – Hasson, 2018).

A passzív viselkedés és kommunikáció poztív jellemzői:

- stresszhelyzetben a „fuss” reakció az ösztönös védekezést szolgálja
- veszélyes helyzetekben produktív lehet (csöndben maradni vagy elmenekülni)
- összeférhető, konform, könnyen szerethető, jól együttműködő, csapatjátékos személy
- nem szükséges felelősséget vállalnia és döntéseket hoznia
- sajnálatot vált ki a környezetből

A passzív viselkedés és kommunikációs stílus előnye, hogy elfogadó, engedékeny, csendes, könnyen vezethető és irányítható személyiséget takar. Mivel tiszteletteljes, meghallgatja a másikat és empátiával fordul felé, ezért hatására a kapcsolatok nem sérülnek (Hadfield – Hasson, 2018).

A passzív viselkedés és kommunikáció negatív jellemzői:

- átlépnek felette
- nincs a kezében az irányítás, és döntés
- a döntésekből kihagyják, esetleg ki is használják
- önértékelése alacsony és bizonytalanság érzet gyötri

A passzív viselkedés és kommunikációs stílus hátránya, hogy a személy fojtó, belső feszültségekkel és félelemmel teli, önmagát lebecsülő hozzáállással jellemezhető. Gyakran él meg céltalanságból, tehetetlenségből, megalkuvásból fakadó diszkomfort érzetet (Hadfield – Hasson, 2018).

Miért viselkedik valaki passzívan?

A tanult tehetetlenség pszichológiai jelensége következtében,- aminek alapja, hogy gyermekkorában parancsoló és irányító légkörben élt,- megtanult lemondónak lenni. Az ilyen viselkedést tanúsító személyeknél tapasztalható, hogy korábban a számára fontos személyek gyakran kritizálták véleményét, azt tanították, hogy mindig másoké az elsőbbség. Emiatt úgy érzi, nincs is joga kérni.

Továbbá a viselkedés hátterében állhat az is, hogy a személy fél attól, hogy másokat megharagít, vagy az, hogy fél mások előítéleteitől. Kialakító oknak bizonyulhat az is, ha a személy nem tartja kompetensnek magát, vagy ha a személy tisztában van azzal, hogy nem fogadják el, ami miatt úgysincs hatása a döntési folyamatokra (Hadfield – Hasson, 2018).

A passzív kommunikációs stílus non-verbális jelei (Hadfield – Hasson, 2018):

- hangerő halk és fátyolos
- gesztusok visszafogottak és bizonytalanok
- babrál
- testtartás: összeroskadt
- mozdulatok: lábak és karok összefonva
- arckifejezése mentegetőző, esedező
- szemkontaktust nehezen tart, szemét lesüti

A passzív kommunikációs stílus verbális jelei (Hadfield – Hasson, 2018):

- motyogó kifejezésmód
- védekező szavak alkalmazása: talán, esetleg
- célozgatások
- „Bocsánat, hogy igénybe veszem a drága idejét, de…", „Ez csak az én véleményem…"

4.2.3. A manipulatív/passzív-agresszív kommunikáció és viselkedés

A manipulatív viselkedés és kommunikációs stílus rejtett agressziót tartalmaz, a felelősséget elhárítva éri el célját az egyén. Manipulatív kommunikáció során a személy érzéseit, igényeit és nézeteit nem fejezi ki őszintén. Elkerüli kimondani és elfojtja érzéseit és gondolatait, mégis észrevétlenül irányít. Egyfajta passzív ellenállással jellemezhető, kifogásokat keres, szándékosan akadékoskodik, nem hajlandó együttműködni. A felelősség hárítása mások hibáztatásában is megjelenik, környezete figyelmének felkeltése céljából trükkökhöz folyamodik. Világszemléletére jellemző az az attitűd, hogy egy igazságtalan világban él, ezért inkább másokat támad és hibáztat a problémákért.

A manipulatív viselkedés és kommunikáció poztív jellemzői (Hadfield – Hasson, 2018):

- úgy tudja irányítani a helyzeteket, hogy elérje céljait, megkapja azt, amire szüksége van
- odafigyelnek rá
- képes akaratát érvényesíteni
- nem kell felelősséget vállalnia hibáiért

A manipulatív viselkedés és kommunikáció negatív jellemzői (Hadfield – Hasson, 2018):

- feszültté teszi a környezetében lévőket
- a háta mögött nem szeretik, neheztelnek rá
- elkerülik, tartanak tőle
- destruktívan kritizál, kétszínű
- nem csapatjátékos, nem együttműködő

A manipulatív viselkedés és kommunikációs stílus hátránya, hogy az irigykedő, gyanakvó, tiszteletlen, haragtartó, hibáztató és kritizáló, énközpontú hozzáállása miatt a környezet elidegenedik tőle.

A manipulatív viselkedésű személyek nem vállalják fel a konfliktust. Ennek egy példája, hogy bár megteszik azt, amire megkérik őket, de úgy, hogy abban nincs köszönet, esetleg utolsó pillanatban lemondják azt, amit valójában kezdetektől fogva nem is akartak (Perczel Forintos – Tringer, 1994).

Miért viselkedik valaki manipulatívan?

A manipulatív viselkedés és kommunikáció hátterében az állhat, hogy a személy olyan környezetben nőtt fel, amelyben azt tanulta meg, hogy valós igényeinek és véleményének kifejezése elfogadhatatlan. Manipulatív kommunikációs stílus hátterében gyakran tapasztalható, hogy az egyén gyermekként nem haragudhatott, nem mutathatta ki frusztrációját, haragját és csalódottságát, esetleg mindezek kimutatása esetén meg is büntették. Ezen kívül a viselkedés kialakító tényezői közt meg kell említenünk az önbizalomhiányt és a megfelelési vágyat is (Hadfield – Hasson, 2018).

Manipulatív személy kommunikációja (Perczel Forintos – Tringer, 1994):

- általában kritizál, pletykál, kesereg vagy panaszkodik
- kommunikációja célja a bűntudatkeltés, a hibáztatás és a megalázás
- beszédstílusa miatt elidegenedik tőle környezete
- „Örülök, hogy már megint elmosogathatok helyetted."
- negatív érzéseit nem fejezi ki nyíltan, helyette félhangosan megjegyzést tesz, célozgat
- a verbális és non-verbális jelzései egymásnak ellentmondanak.

4.2.4. A „nem"-et mondás készségének hiánya és annak hatása

Az embereknek sokszor nehéz nemet mondaniuk, mert félnek, hogy azzal megsértik a másik felet. Ez a nem-et mondási képtelenség pedig frusztrációt szül bennük, mert ha nem vagyunk képesek nem-et mondani, könnyen kihasználhatóvá válunk.

4 vizsgálandó kérdés nem-et mondás lehetőségének fennállása esetén:

- 1. Fontos? – Fontos nekem, hogy igent vagy nemet mondjak?
- 2. Indokolt? – Indokoltak-e a gondolataim és érzéseim azzal kapcsolatban, amit kérnek tőlem?
- 3. Lehet-e? – Lehet-e nem-et mondani?
- 4. Érdemes? – Érdemes nem-et mondani a másik és saját szempontjaimat egyaránt figyelembe véve?
- ha mind a négy kérdésre igennel feleltünk → NEM-et KELL MONDANUNK

A nem-et mondás képessége az önérvényesítés egy fontos eszköze. Segít abban, hogy elutasítsunk olyan kéréseket, amiket nem szeretnénk megtenni, anélkül, hogy megbántanánk másokat.

Tanácsok nem-et mondáshoz (Németh, 2017):

- Ha szükséges, késleltessük a válaszadást.
- Legyünk egyszerűek, de udvariasak.
- Ha az indokolatlan kérést nem akarjuk megtenni, nyugodt és magabiztos hangnemet üssünk meg.
- Precízen foglaljuk össze a partner kívánságát „Tehát azt kéred, hogy csináljam meg helyetted a havi beszámolót?".
- Közöljük, hogy ezt nem akarjuk megtenni.
- Hangsúlyozzuk saját szempontjainkat: „Szívesen segítek ha kell, de nem szeretnék mások helyett dolgozni".
- Figyeljünk a visszajelzésekre.
- Mutassunk empátiát: „Megértem, hogy csalódott vagy amiért nem készítem el, pedig ebben bíztál."
- Ha van ötletünk a megoldásra, azt közöljük a partnerrel.

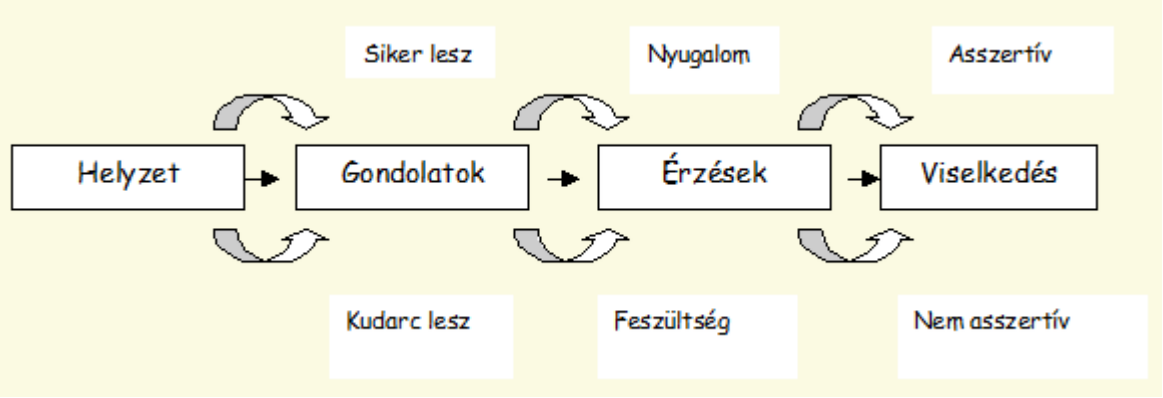
- „Megakadt lemez” módszer: ne keressünk újabb és újabb kifogásokat, mindig ugyanazt a valós magyarázatot adjuk.
- DE! Ne bíráljuk a másikat pl. „Ki akarsz használni!”.

4.3. Az asszertív kommunikáció

Az asszertív kommunikáció és viselkedés középút a behódoló és a fenyegető attitűd között. Azt jelenti, hogy a személy meg tudja fogalmazni igényeit, képes érzései és véleménye kifejezésére, és magabiztos azzal kapcsolatosan, hogy senki nem kényszeríti akaratán kívül semmire. Az asszertívan kommunikáló ember úgy áll ki saját érdekei mellett, hogy közben másokat sem sért meg (Bishop, 2008).
Az asszertív közlő határozott és öntudatos, pozitív énképpel jellemezhető, törekszik az együttműködésre, és arra, hogy ez az interakció mindkét fél számára pozitívan záruljon (Balázs et al., 2013).
Az asszertivitással jellemezhető emberek (Hadfield – Hasson, 2018):

- el tudják dönteni, hogy megosszák-e másokkal gondolataikat
- a bírálatokat el tudják fogadni
- nem kerülik el az esetleges konfliktusokat
- felvállalják tetteik következményeit
- személyisége érett
- nem akarnak minden áron győzni
- tisztában vannak jogaikkal.

Minden egyes helyzetet, amelybe belekerülünk, értékelünk viselkedésünk kivitelezése előtt. A helyzetek értékelése hat az egyén érzéseire, gondolataira és ezáltal a kivitelezett viselkedésre is. Amennyiben egy helyzetet ijesztőnek és veszélyesnek látunk, vagy azt érezzük, hogy kudarcot fogunk vallani, akkor feszültség keletkezik bennünk, és a reakciónk ennek az érzésnek megfelelően önvédelem lesz. Azonban ha a helyzetet pozitívan látjuk, sikerre számítunk, akkor jól fogjuk érezni magunk, és nyitottan reagálunk az eseményekre. Ha gyakran látjuk negatívan a helyzeteket, akkor viselkedésünkkel legfeljebb önmagunkat védhetjük meg, de érdekeinket nem tudjuk hatékonyan képviselni. Ha viszont gyakran észleljük úgy a szituációkat, mint amikben kompetensen tudunk fellépni, az lehetővé teszi azt, hogy a helyzeteket nyugodtan tudjuk felmérni, és megtaláljuk a megfelelő megoldásokat.
Az asszertív viselkedés ábrája:



Az asszertív viselkedés és kommunikáció poztív jellemzői (Hadfield – Hasson, 2018):

- csapatjátékos, együttműködő és konstruktív viselkedés
- környezetéből tiszteletet vív ki
- optimista, magabiztos és döntésképes hozzáállás

- rugalmas, kiegyensúlyozott, nyitott és érett egyéniséggel jellemezhető
- figyelmes, együttérző, kedves, támogató, készséges és nyugodt viselkedés
- megoldáscentrikus és problémamegoldó hozzáállás
- képes bírálatot kapni és adni is
- hibáit belátja, amikért felelősséget is vállal, képes bocsánatot kérni

Az asszertív viselkedés és kommunikációs stílus előnye, hogy segíti a kapcsolatok egyenlőségének létrejöttét, az egyén képes szorongás nélkül kiállni érdekeiért és képes szabadon kifejezni érzéseit és gondolatait (Balázs et al., 2013).

Az asszertív viselkedés és kommunikáció negatív jellemzői (Hadfield – Hasson, 2018):

- félreérthetik, mert azt hiszik, hogy a személy agresszív, vagy destruktívan kritizál
- az éretlen személyiségek az egyenes beszédet nem tudják befogadni
- neheztelnek rá, vagy irigyek rá.

Az asszertív viselkedés és kommunikáció rendkívül kívánatos, de vannak olyan helyzetek, mikor mégsem ez a leghatékonyabb viselkedésforma, hanem az agresszív vagy passzív reakció.

Az asszertivitás összetevői:

- 1. képesség, hogy kifejezzük igényeinket
- 2. képesség, hogy hiedelmeket és véleményeket fejezzünk ki
- 3. képesség a jogaink melletti kiállásra, a kihasználásnak való ellenállásra
- 4. de emellett figyelmesen meghallgat másokat, tiszteletben tartja a másik véleményét és érzelmeit is (Németh, 2017).

Az asszertív kommunikációs stílus non-verbális jelei (Balázs et al., 2013):

- megfelelően szabályozott szemkontaktus
- bólintás és fejmozgások
- nyitott és érdeklődő testtartás
- csengő hang
- a verbális és a non-verbális kommunikáció összhangban áll egymással.
- Nyitott tenyerű kéztartás, ami őszinteséget és nyíltságot fejez ki (Németh, 2017).

Az asszertív kommunikációs stílus verbális jelei (Hadfield – Hasson, 2018):

- tömör és világos üzenetek
- a mondandó a befogadó személyéhez igazodik.

Fontos tudni, hogy az asszertivitás egy tanulható és fejleszthető készség.

Az asszertív kommunikáció lépései:

1.aktív figyelem és jelzés a másiknak, hogy megértettük közlését
2. mondjuk el mit érzünk és gondolunk
3. mondjuk el mit szeretnénk.

Példa az asszertív kommunikációra:

„*Amikor te* (ítélettől mentesen megállapítja, milyen viselkedésről van szó), *én úgy érzem* (saját érzelmeit nyilvánítja ki), *mivel* (a saját életére gyakorolt hatást teszi egyértelművé).”

Az asszertív gondolkodás szerint az emberek születésüktől fogva jogokkal rendelkeznek, és ezek a jogok mindenkit megilletnek, függetlenül nemétől, korától, és társadalmi pozíciójától (Németh, 2017).

Asszertív jogok listája
(Alberti és Emmons, 1974)

1. Jogod van ahhoz, hogy kifejezd saját érzéseidet és véleményedet.
2. Jogod van ahhoz, hogy tisztelettel bánjanak veled.
3. Jogod van ahhoz, hogy meghallgassanak es komolyan vegyenek.
4. Jogod van ahhoz, hogy megállapítsd, mi fontos neked és mi nem.
5. Jogod van ahhoz, hogy nemet mondj anélkül, hogy bűntudatot éreznél.
6. Jogod van ahhoz, hogy kérd, amire szükséged van.
7. Jogod van ahhoz, hogy megkapd, amiért fizettél.
8. Jogod van ahhoz, hogy információt kérj szakemberektől.
9. Jogod van ahhoz, hogy hibát kövess el, es vállald a következményeket.
10. Jogod van ahhoz, hogy ne képviseld az érdekeidet.
11. Jogod van ahhoz, hogy elmondd vagy megváltoztasd a véleményedet.
12. Jogod van ahhoz, hogy megbetegedj.
13. Jogod van ahhoz, hogy azt mondd: nem tudom.

Bizonyos helyzetekben nehéz asszertíven viselkedni és kommunikálni, ezek az asszertivitást megterhelő helyzetek (Balázs et al., 2013):

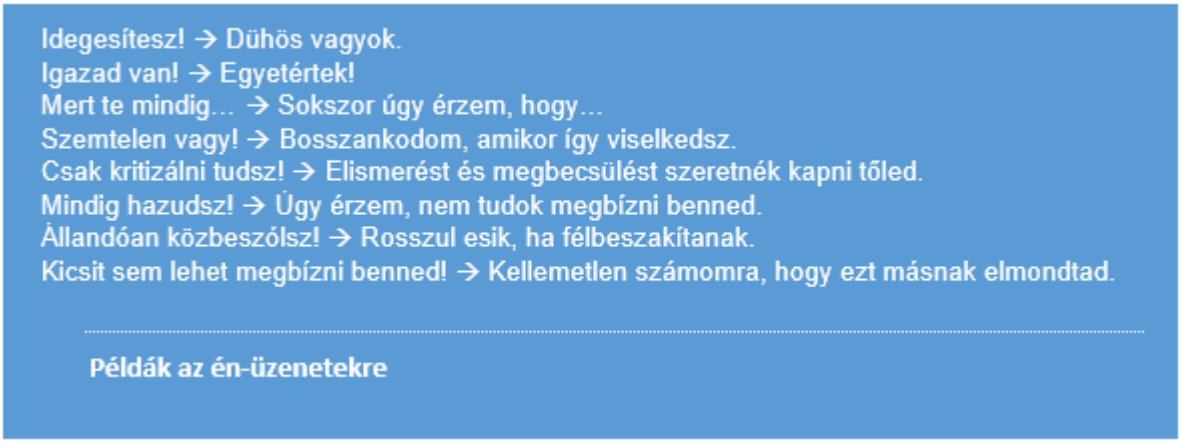
- kérés megfogalmazása vagy visszautasítása
- kritika megfogalmazása és fogadása
- tekintélyszeméllyel szembeni állásfoglalás
- dicséret megfogalmazása vagy fogadása
- vélemény megfogalmazása és visszautasítása
- igaztalan vádak tisztázása
- konfliktusos helyzetek kezelése.

4.4. Az asszertivitás gyakorlata

Az asszertivitás megőrzése számos interperszonális helyzetben jelenthet kihívást. Ilyenkor előre gondoljuk végig a várható eredményeket, amik mentén alakítsuk ki kommunikációs stratégiánkat. Mutassuk ki empátiánkat, és aktívan hallgassuk meg a másikat. Saját helyzetünk megértetéséhez használjunk én-üzeneteket. Végezetül vigyük véghez az asszertív visekedést (Németh, 2017).

4.4.1. Én üzenetek alkalmazása

Az asszertíven kommunikáló személy E/1. fejezi ki igényeit, kívánságait, véleményeit és érzéseit. Ezt Gordon Én-közlésnek nevezi. Konfliktushelyzetben különösen fontos ennek alkalmazása. Segítségével feszült helyzetben a figyelmet a személy önmagára fordítja, és ott is tartja. Nem arról beszél, hogy mit és hogyan tett vagy nem tett a másik, hanem arról, hogy a személynek magának mit jelentett az esemény. Ennek köszönhetően az ember jobban meg tudja értetni magát. Az én-üzenetek az egyén érzelmeit és vágyait tartalmazzák, anélkül, hogy közben a másik felet megbántaná, hibáztatná, bírálná vagy számon kérné. A személy tényszerűen beszámol arról, hogy mi van vele, de a másik magatartását nem minősíti (Balázs et al., 2013).



4.4.2. Erős indulatok kezelésének technikája (Németh 2017)

Erőteljes és intenzív indulatok és érzelmek jelenléte esetén különösen nehéz a hatékony kommunikáció, mert ilyenkor a személy kommunikációja könnyen elcsúszik érzelmei hatására. Ennek megakadályozásában lehet segítségünkre az alábbi hét lépéses módszer:

1. Az érzelmi-indulati állapot megfelelő szintre való csökkentése (erős érzelmek csökkentik a racionális gondolkodást). Eszköz: aktív meghallgatás és én-üzenetek alkalmazása.
2. Figyelem kimutatása (szemkontaktus, bólogatás, hümmögés).
3. Kérdezés.
4. Empátia és megértés mutatása.
5. A partner érzelmeinek visszatükrözése.
6. A partner mondanivalójának összefoglalása, tisztázása és átfogalmazása.
7. Empátia keltése és megértés kérése.

4.4.3. Az asszertív konfliktuskezelés

Ha egy meglévő, fennálló konfliktust akarunk asszertíven megoldani Zuschlag és Thielke (2008, id. Balázs et al., 2013) az alábbi modell alkalmazását javasolja:

Összetevők	Elemzések	Irányító fő kérdés
A konfliktus okai	1. elemzés	Mely okok vezettek a konfliktushoz?
Aktuális konfliktus	2. elemzés	Mely összetevők határozzák meg a pillanatnyi konfliktust?
A konfliktusfeldolgozás célja	3. elemzés	Mik az optimális célok és megoldások, ha arra törekszünk mindemellett, hogy a szükséges lépések következtében esetlegesen fellépő mellékhatásokat elkerüljük?
Teendők a konfliktus feldolgozása során	4. elemzés	Mely lépésekkel érhetőek el a kitűzött célok és megoldások?

Asszertív konfliktuskezelés lépései (Perczel Forintos, 2010):

1. A probléma tényszerű megfogalmazása.
2. A problémával kapcsolatos érzések kifejezése (én-üzenetek), ahelyett, hogy a másik embert minősítenénk.
3. Igényeink kommunikálása a megoldás érdekében.

Az asszertív konfliktuskezelés alapszabályai:

- Ne győzni akarjunk, hanem megoldani a problémát.
- Ajánljunk kompromisszumot.
- Törekedjünk arra, hogy mindenki győztesen kerüljön ki a helyzetből.
- Gondolatolvasás helyett kérdezzünk.
- Kapcsoljuk ki indulatainkat.
- Rugalmasan, kellő empátiával álljunk a konfliktushoz.

Az „öt lépés módszer” a szükségletek konfliktusához (Perczel Forintos, 2010):

- A másik fél aktív meghallgatása.
- A helyzet és a mögötte meghúzódó érdekek megfogalmazása.
- A másik érdekeinek megismerése.
- Az érdekhasonlóságok és különbségek egyeztetése a másik egyetértésével.
- Problémamegoldó stratégiák alkalmazása.

A „hét lépés módszer” az értékek konfliktusához (Perczel Forintos, 2010):

- A másik fél aktív meghallgatása.
- A másik álláspontjának kielégítő összefoglalása.
- A másik fél megkérése arra, hogy hallgasson meg.
- Saját álláspont összefoglalása.
- Megkérni a másik felet, hogy foglalja össze a mi álláspontunkat kielégítően.
- Hasonlóságok és különbségek összefoglalása a másik egyetértésére. (Ha kell, 1-5 lépések megismétlése.)
- Probléma megoldása.

5. A kommunikációs zavar

Összefoglalás
Az információ továbbítás meghiúsulása, vagy a továbbított információ torzulása esetén beszélünk kommunikációs zavarról. Ezeknek a zavaroknak a tanfolyam adta lehetőségein belüli bemutatása a fejezet feladata. Az interaktív előadások, a gyakorlat során napi szinten előforduló problémák megoldására törekszik használható ismeretet, tapasztalatot nyújtani.

Cél
Megismertetni a hallgatókat a kommunikációs zavarok széles skálájával, a kiküszöbölhető zavarok elkerülésének módjaival, lehetőségeivel, és beláttatni a kommunikációs zavarral küzdő gyermek elfogadását, segítését. A legfontosabb, hogy az interaktív előadások, a gyakorlat során használható tudást kapjanak.

Kulcsszavak
kommunikációs zavar, korlátozott és kidolgozott nyelvi kód, legó, empátia és türelem, a munka során tudatosan használt egyszerű nyelvezet, ADHD, mondatfonetikai eszközök, önsértés, mint kommunikációs üzenet, generációk

Tanulást segítő kérdések
Milyen kommunikációs zavarokkal találkozik a napi munka során?
Hogyan használja a mindennapokban a négyfülű modellt?
A gyermekkori megakadásokat milyen két nagy csoportra szokták osztani? Mondjon 1-1 példát!
Mondjon 5-5 testi tünetet, viselkedésbeli változást, gondolkodásbeli furcsaságot, ami jellemző a szorongó gyermekre!
Foglalja össze néhány mondatban Basil Bernstein kutatásának eredményeit!
Mik az ADHD tünetei?
Meséljen a generációkról!

Ajánlott magyar nyelvű irodalom
Buda B. (1986): *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. Budapest, Animula Kiadó. pp. 200-201.
Buda Béla (1986): A szocializáció a gyermekkorban. In: Zsolnai Anikó (szerk.): *Szociális kompetencia – társas viselkedés*. Budapest, Gondolat Kiadó, pp. 83–91.
Bernstein B. (1975): Nyelvi szocializáció és oktathatóság. In: Pap Mária – Szépe György (szerk.): *Társadalom és nyelv. Szociolingvisztikai írások*, Budapest, Gondolat Kiadó, pp. 393–434.
Friedemann Schulz von Thun (2012): *A kommunikáció zavarai és feloldásuk.* Budapest, Háttér Kiadó.
Neuberger T.(2014): *A spontán beszéd sajátosságai gyermekkorban*. Budapest, Eötvös Kiadó.
Tari A. (2012): Kik ezek a gyerekek? A Z generáció az iskolapadban. Fordított szocializáció és netkultúra kamaszkorban. Digitális Nemzedék Konferencia. ELTE, pp.17-24.
http://www.eltereader.hu/media/2014/05/Digitalis_nemzedek_2012_konferenciakotet_READER.pdf
Wardhaugh R. (1995): *Szociolingvisztika*. Budapest, Osiris–Századvég.
Vikár György (1999): *Az ifjúkor válságai.* Budapest, Animula Kiadó.

5.1. A kommunikációs zavar fogalma, természete, mértéke

A segítő szakmákban – ahogy már az előző tanfolyami napokon tanultak alapján is bebizonyosodott - nagy jelentősége van a helyes kommunikációnak. A harmadik tanfolyami nap délelőttjén a kommunikációs zavarokkal foglalkozik a csoport. Fontos, hogy a gyermekvédelem területén

dolgozó szakemberek, nevelőszülők, legyenek tudatában, hogy mit is nevezünk kommunikációs zavarnak, milyen esetekkel találkozhatnak, és hogyan reagáljanak az élet hozta szituációkra, hogyan kerüljék el a kiküszöbölhető kommunikációs zavarokat.

A **kommunikációs zavar** nem más, mint más személyekkel való beszélgetés, barátság, levél vagy partnerség létesítésére való képtelenség, vagy annak erős korlátozottsága. A gyermekvédelemre vetítve fontos kihangsúlyozni, hogy általában a kommunikáció eltérő kulturális háttérrel rendelkező emberek között zajlik. A professzionális munkatársnak tudatosan direkt, egyszerű nyelvezetet kell használnia, tudnia kell, hogy a szemtől-szembe való kommunikáció sokkal hatékonyabb, mint az írásos, és a kommunikáció szempontjából az a fontos, amit a partner megért.
A közvetlen emberi kommunikáció modern szemléletére jellemző, hogy az emberek közötti jelzésváltásokat, információátadásokat bonyolultnak mutatja be. Ezért is meglepő, hogy ez a bonyolult, idegi szabályozás alatt lévő folyamatrendszer a mindennapokban mégis megbízhatóan működik. Bár ahogy már a korábbi napok tapasztalatai bemutatták, nem biztos, hogy mindig mindenki ugyanazt érti, mint az üzenet küldője.

Nagyon hasznos számunkra, hogy a hétköznapi kommunikációnk **plasztikus**, ami abban mutatkozik meg, hogy a zavartényezők kompenzálódnak. Erre egy példa: ha akihez szeretnénk beszélni nem figyel ránk – akkor megismételjük a szólítást, vagy nagy a zaj körülöttünk és azért nem hall meg minket - akkor megismételjük, de már hangosabban. A tekintetünket ugye nem tudjuk felhangosítani, így ebben az esetben –figyeljük meg magunkon is legközelebb – a jeladás idejét szoktuk megnövelni. Ha pedig végképp nem figyelnek ránk még ezek után sem, akkor integetni kezdünk. A lényeg ugye az, hogy a kommunikáció lebonyolódjon. A fenti, a közlésünkben meglévő felesleges, újabb információt nem adó elemet, amely nélkül azonban a megértés nehezebbé válna, nevezik redundanciának.

Kommunikációs zavarról akkor beszélünk, ha redundanciával és intenzitási változással sem jön létre megfelelő kommunikáció. A zavar különféle mértékei lehetségesek. A teljes kommunikációs képtelenség ritkán áll elő, leginkább eszméletvesztés állapotában. Átmeneti lehet a kommunikációs képtelenség, ha például nagy a zsivaj a rendezvényen. Beszűkült a kommunikáció lehetőségköre, ha teljesen idegen kultúrában nem értjük a nyelvet. Általában a nyelvtudás hiányát is áthidalják a gesztusok. Ebben az esetben sokat segít a nem verbális kommunikáció és a metakommunikáció, ezen át érzelmi állapotok, viszonyulásmódok, szándékok, törekvések közvetíthetők.

Részleges kommunikációs zavarról beszélhetünk mozgáskorlátozottak esetében. A poszturális kommunikáció lesz szegényebb, nehezebb a térközszabályozás, gyakran a gesztus is. Gondoljunk csak arra, hogy szükség van a kézre a bot, a mankó vagy a kerekesszék megfogásához. Értelmi sérültek esetében beszűkülhet a mimika. Az érzékszervi fogyatékosság egész kommunikációs csatornákat kapcsolhat ki. A vak ember kizárólagosan hallására utalt. Természetesen ilyenkor nem a hallás fokozódása történik, hanem a hallás révén felvett információk tökéletesebb feldolgozása és jobb felhasználása. Ez is a kommunikáció korábban már említett plaszticitását mutatja. A siket ember esetében a hang érzékelésének hiányát különösen jól tudja kompenzálni a vizuális csatornarendszer. Különösen az olyan társadalmakban, ahol szabály az, hogy az emberek egymás felé fordulnak, és egymás arcát nézik, ha beszélgetnek. A siket ember kitűnően tud szájról olvasni, különösen, ha születése óta siket. Érdekes ugyanakkor, hogy a felnőtt emberként megsiketült személy, nagyon gyakran nem hajlandó megtanulni szájról olvasni, és ezáltal mintegy kikapcsolja magát a kommunikációból.
Betegség esetén nehezebb a kommunikáció. Akár mi vagyunk betegek, akár a társunk, akivel fel szeretnénk venni a kapcsolatot. Mindenki tapasztalta már, hogy lázas gyermek figyelme nehezebben felkelthető.
Alkoholos befolyásoltság alatt, vagy kábítószer használat következtében agitált állapotban lévő fiatallal, szülővel soha ne próbálkozzunk fontos dolgokat megbeszélni, térjünk rá vissza később – akár legyen szó az éppen aktuális állapotáról. Céltalan, parttalan vitává fajulna. A említett káros

szenvedélyek hosszú ideig történő élvezete, vagyis az alkoholista életmód, és a huzamos droghasználat elmebetegségszerű állapotokat hozhat létre, amikor a személyiség, mint pszichológiai rendszer leépül, szétesik. Ilyenkor nem csupán szervi károsodások a kiváltó okok, hanem az ingerhiány, a kommunikációs szokások lebomlása is.
Jellegzetes a depresszív ember mimikaszegénysége és mozgásszegénysége. Súlyos depresszióban a beteg a kommunikációból való teljes visszahúzódást kísérel meg. Legyen a szakember figyelmes az ilyen állapotváltozásokra.

A verbális kommunikáció zavarai konfliktushelyzetekben, viszonyfeszültségekben is előfordulhatnak. Erre számtalan példát szolgáltat a gyermekvédelmi gondoskodásban élő gyermek és fiatal. Feltételezem a tanfolyam résztvevői közül már mindenki találkozott ilyen szituációval. Ennek professzionális kezelése nagyon fontos, mindenki érdeke.
Napjainkban egyre nagyobb figyelmet kap a gyermekkori autizmus, mint kommunikációs zavar. Súlyos esetekben jellemző, hogy a kisgyermek teljesen megközelíthetetlen, nem kommunikál, miközben figyelme élénk, és nem verbális síkon van kapcsolata környezetével. A kórkép részletesebb tárgyalása meghaladja kereteinket, de ajánlom az érdeklődőknek Volkmar, Fred R – Wiesner Lisa A.: Az autizmus kézikönyve Geobook Kiadó 2013

A kommunikáció finom zavarai közül külön ki szeretném emelni a verbális kommunikációban zavart okozható nyelvi szocializáció hiányosságát, ami nemcsak a gyermekkorban, de a felnőttkorban is jelen lehet. Ismert, hogy a hiányos nyelvi szocializáció /például a megfelelő iskolázottság hiánya/ jelentős kommunikációs zavarforrás a segítő szakmák munkájában, különösen a pszichoterápiában.
Visszautalva az első tanfolyami nap anyagára, fontosnak tartom itt is megemlíteni a kommunikációs zavarok témakör tárgyalásakor a Schulz von Thun nevéhez köthető „négyfülű" kommunikációs modellt, ami a személyek közti kommunikáció négy alapvető szintjét ábrázolja. A tárgyi, kapcsolati, önkifejezési és felszólító aspektust. Itt még véletlenül sem rajtunk kívülálló okok miatt vannak kommunikációs zavarok. A befogadás négy füle igenis az emberről szól. Attól függően, hogy a címzett négy füle közül éppen melyiket „állította élesre", nagyon eltérően alakulhat a beszélgetés. Ez igaz a másik oldalra, a küldő félre is. Mivel mind a négy oldal mindig egyszerre működik, a jó kommunikációs készséggel rendelkező küldőnek voltaképpen mindegyiket uralni kell. Ha csak egy oldalról vesz tudomást, zavarok állhatnak be a kommunikációban. Kevéssé jelent előnyt, ha az önmegnyilvánulás szintjén kedvező képet fest magáról valaki, például szellemesnek és műveltnek mutatja magát, ugyanakkor érthetetlen tárgyi üzeneteket küld.

Megszívlelendő gyermekekkel, fiatalokkal foglalkozók számára a következő idézet Friedemann Schulz von Thun: A kommunikáció zavarai és feloldásuk című könyvéből Háttér Kiadó, 2012 109. oldal
„ Azzal, hogy mondok valamit, magamból adok valamit. Minden közlés önmegnyilvánulást (is) tartalmaz – életünket közvetlenül érintő aktus ez, mely által minden szó vallomássá válik, és minden kijelentés a küldő személyiségéből ad ízelítőt. Ez az önmegnyilvánulás lehet többé-kevésbé tudatos, lehet többé-kevésbé sokatmondó és mélyreható, végül lehet álcázott és rejtett – de egy biztos: mindig benne van a közlésben."

5.2. A gyermekek élettani fejlődésére jellemző kommunikációs problémák

A gyermekkori- és serdülőkori kommunikációs fejlődésben történő megakadások

A beszéd az emberi kommunikáció természetes formája. Gyermekkorban – tipikus esetben – természetes környezetben, különösebb nehézségek nélkül sajátítjuk el, s felnőttként sem okoz problémát anyanyelvünkön megszólalni vagy egy anyanyelvünkön elhangzott közlést felismerni és megérteni, de valójában rendkívül összetett jelenségről van szó. Ahogy erre már utaltam korábban

az előző fejezetben is. Elemzésével számos tudományág, gyakorlati terület foglalkozik a nyelvészet különböző ágaitól kezdve a pszichológián, logopédián, orvostudományon, kriminalisztikán át a beszédtechnológiáig. A nyelv és a beszéd elsajátításának folyamata régóta áll az emberek érdeklődésének középpontjában. A gyermeki nyelvelsajátítás megfigyelése útján az egyedfejlődés /ontogenezis/ alapján kívántak választ adni az emberi nyelveredetének /filogenezis/ kérdéseire. Az 1960-as évektől – a pszichológia és a nyelvészet közös kérdéseit megválaszolandó – a gyermeknyelvi kutatások fellendülése figyelhető meg a nemzetközi és a hazai szakirodalomban. Ezek kiindulási alapja az volt, hogy a gyermeknyelvi jelenségek vizsgálata a felnőttnyelvi beszédprodukciós folyamatok megismeréséhez is szolgáltat adalékokat. A fejlődés a hatéves korig terjedő időszakban a leglátványosabb, ezért a kutatások többsége erre az életszakaszra irányul.

Neuberger Tilda A spontán beszéd sajátosságai gyermekkorban című könyvében, mely az ELTE Eötvös Kiadó gondozásában jelent meg 2014-ben példaértékűen összefoglalja az általuk vizsgált megakadásjelenségeket a definíciójukkal együtt, példákkal szemléltetve. A jelenségek meghatározása Gosy (2002, 2005, szerk. 2009), Horvath (2009) és Gyarmathy (2009) definíciói alapján történt.
A magyar szakirodalomban Gosy (2002) kategorizációja alapján két nagy csoportra szokás osztani a megakadásjelenségeket: bizonytalanságokra és téves kivitelezésekre/hibákra.

	Típus	Meghatározás	Példa
BIZONYTALANSÁG	Hezitálás	kitöltött szünet	*elmegyek* ***öööö*** *Balatonlellére*
	Töltelékszó	szavak vagy szókapcsolatok, amelyek nem járulnak hozzá a közlés konceptuális jelentéséhez, időnyerésre szolgáló kitöltőelemek	*és* ***hát ugye*** *teniszezni is szeretnék*
	Ismétlés	a teljes lexéma kiejtése után a beszélő (nem akaratlagosan) megismétli azt	*és akkor* ***akkor*** *nem kellett fizetni*
	Újraindítás	az aktivált és részlegesen kiejtett szót annak teljes kiejtése követi	*lemegyek még* ***foc-*** *focizni*
	Nyújtás	nem fonológiai természetű hangidőtartam-növekedés	*leginkább* ***aaz*** *interneten vagyok*
HIBA	Grammatikai hiba	a (felnőttnyelvi) köznyelvi normának ellentmondó morfológiai vagy szintaktikai struktúra, a nyelvi tervezés szintjéhez köthető	*van egy kutyájuk* ***akik*** *öööö aki mindig ijesztget minket*
	Kontamináció	szótagok, szavak, szerkezetek vegyülése, a nyelvi tervezés szintjéhez köthető	***kiszült*** *a babánk (kijött, megszületett × szül)*
	Téves szó	a megfelelő, szándékozott szó helyett egy másik szó aktiválása a felszínen, a lexikális hozzáférés nehézsége	*megyünk* ***tavaszolni*** *azaz húsvétozni*
	Téves kezdés	egy tévesen aktivált szó nem teljes artikulációja, amelynek következtében a felszínen töredék jelenik meg (egy vagy több beszédhang formájában), a lexikális hozzáférés nehézsége	*az* ***ké-*** *három éves lesz*
	„Nyelvem hegyén van" (TOT) jelenség	átmeneti szótalálási nehézség, a lemma- és a lexémaszint közötti folyamatmegszakadás, a lexikális hozzáférés nehézsége	***nézele- nézegőz- nézege-*** *na nézelődök*
	Sorrendiségi hiba a) anticipáció b) perszeveráció c) metatézis	a beszédfolyam egy eleme (beszédhang, hangkapcsolat, morféma) az artikulációban a) korábban vagy b) később is megjelenik vagy c) helyet cserél egy másikkal, az artikulációs tervezéshez köthető	a) *gurulja gurulnak rajta* b) *amari amerikai* c) *erőle-hátra lépés*
	Egyszerű nyelvbotlás a) betoldás b) kiesés c) helyettesítés	az artikulációs tervezés és a kivitelezés összehangolatlanságából eredő hiba, amely semmilyen egyéb okkal nem magyarázható	a) *ezdres* b) *fel van* ***öltöztet*** *pizsamába* c) *bonyorult*

A bizonytalanságok csoportba tartozó jelenségek megjelenésének oka, hogy a beszélő még nem tudja pontosan, milyen nyelvi formát rendeljen a közölni kívánt tartalomhoz, az ilyen típusú diszharmónia felszínen megjelenő jelei lehetnek néma szünetek, kitöltött szünetek /hezitálások/, töltelékszavak, ismétlések, újraindítások és nyújtások. A téves kivitelezések esetében a közlés nem a beszélő szándéka szerint valósul meg, abból a szempontból tekinthetők hibajelenségeknek, hogy ellentmondanak a nyelv szabályainak. A beszédprodukciós folyamat bármely szintjén megjelenhetnek a fogalmi tervezéstől kezdve az artikulációs kivitelezésig. Ebbe a csoportba sorolhatók a grammatikai hibák, a kontamináció, a téves szótalálások, a téves kezdések, a „nyelvem

hegyén van” jelenség, a sorrendiségi hibák /anticipáció, perszeveráció, metatézis/ és az egyszerű nyelvbotlások /betoldás,
helyettesítés, kiesés/ Ahogy ezek a megakadásjelenségek a fenti táblázatban példákkal illusztrálva is vannak.

A megakadásjelenségek definíciója

A megakadásjelenségek definíciójának tekintetében máig nincs konszenzus a kutatók között. Nem csak a különböző nyelvek tekintetében, de egy nyelven belül is többféle felfogás létezik. A diszharmóniás jelenségek definiálásakor felmerül a kérdés, hogy vajon a beszéd folyamatosságát megszakító minden jelenség megakadásjelenség-e; illetve hogy előfordulhatnak-e olyan sajátos jelenségek a beszédben, amelyek mégsem tekinthetők megakadásoknak. Egy torokköszörülés, egy tüsszentés, egy lélegzetvétel, egy sóhaj vagy egy nevetés ugyan megszakítja a beszédet, de vajon pusztán ezen tulajdonságuk alapján tekinthetők-e megakadásjelenségnek? Ha egy gyermek − aki még nem képes kiejteni a [r] hangot − a rakás helyett lakás-t mond –, vajon megakadást ejt-e? És ha ugyanezt egy raccsoló felnőtt teszi? Természetesen mindegyik kérdésre NEM a válasz.

Megakadásjelenségnek tekinthetők a beszéd azon jelenségei, amelyek bizonyos értelemben megszakítják a spontán beszéd kiejtéses és észleléses folyamatosságát, a beszélő tervezési bizonytalanságára vagy a folyamat hibás működésére utalnak, és nem társítható hozzájuk egyértelmű jelelméleti funkció.

A megakadásjelenségek alapvetően két nagy csoportra, a beszélő bizonytalanságából adódó jelenségekre és hiba típusú jelenségekre oszthatók – ahogy már fentebb említettem -, amelyet a magyar szakirodalomban Gósy (2002) vezetett be. A nemzetközi terminológiai gyakorlatban nem különül el egymástól ennyire élesen ez a két fő kategória (vö. Shriberg 1994), abban azonban mind a hazai, mind a külföldi szakirodalom megegyezik, hogy a spontán beszéd folyamatosságát megtörő jelenségek egyik része inkább tervezési bizonytalanságból, másik része pedig kivitelezési hibából fakad (vö. Postma et al. 1990);
„A gyerekek többé-kevésbé élettani módon szenvednek funkcionális kommunikációs zavarban, a fejlődés fő feladata, hogy új és új kommunikatív helyzeteknek tanuljanak meg megfelelni. Ez a folyamat különösen serdülőkorban gyorsul fel és válik nehézzé, ilyenkor a kommunikációs teljesítményeknek viszonylag hirtelen kellene megmutatkozniuk, például a felnőttes jellegű szerepekben, a másik nemmel való kapcsolatban, a saját énkép változásaiban, a kulturális szignálokkal történő kommunikáció (például ruha, haj, festék, ékszerek stb.) és a metakommunikáció különböző vetületeiben. A gyermekkori-serdülőkori kommunikációs fejlődésben nagyon sok a megakadás (például szociális ingerszegénység, felnőttkori identifikációs minták[14]*, családpatológiai állapotok* [15] *vagy pszichotraumák*[16] *nyomán), ezért gyakori a kommunikációs éretlenség. A megakadások általában a későbbi regressziók bázisai is, ezekre a fejlődési szintekre esik vissza a személyiség későbbi konfliktusok vagy frusztrációk hatására. A környezet hibás kommunikációs viszonyulása nagyon gyakran akadályozza a fejlődést, ilyenkor általában mindig szorongás is fellép. Az említett „kettős kötés” (double-bind) típusú kommunikáció (tehát a manifeszt kommunikáció és a metakommunikáció üzenetei közötti teljes ellentmondás) minden esetben szorongást kelt, még egyébként kiegyensúlyozott felnőtt emberekben is, gyerekekben azonban különösen (Sluzki et alii, 1967; Smith, 1976).*

[14] Felnőttkori azonosulási minta.
[15] A család szerkezetében vagy működésében mutatkozó elakadások és zavarok, amelyek negatív hatása nemcsak a családra, mint egészre, hanem egyes tagjaira is kifejtik hatásukat, létrehozván valamilyen pszichés tünetet vagy problémát.
[16] Valamilyen külső vagy belső eredetű pszichés behatás (pl. sokk, stressz, tartós frusztráció), ami megterheli az egyén pszichés védekező kapacitását, és változó mértékű lelki sérülést eredményez.

A szorongás általában lassítja, nehezíti az interperszonális folyamatokat, így a kommunikációt is. A figyelmet túlzottan köti a saját viselkedéshez, így vagy a visszajelentésektől von el figyelmi energiát, vagy pedig a visszajelentésekre figyelve a saját kommunikáció válik görcsösebbé. Ez általában növeli a másik embertől való érzelmi távolságot, és a kapcsolatkötésekben, a kapcsolatszabályozásban válik hátránnyá. A neurotikus állapotnak, illetve a személyiség belső ellentmondásainak (például jelentősebb fokú éretlenségnek, identitásfejlődési zavaroknak stb.) ez a kommunikációs következménye. A neurotikus, illetve az éretlenszemélyiség tehát nehezebben és bizonytalanabbul alakít ki kapcsolatokat, és nehezebben képes megoldani a kapcsolatok feszültségeit és problémáit. Ebből ismét anticipatív szorongás[17]*, gátlásosság támad, amely bűvös körhöz hasonló mechanizmusokkal fokozza a bajt. Innen ered, hogy a betegség vagy a klinikai méretű neurózis általában megállítja vagy lassítja a személyiség fejlődését. A tüneti következmények azután változatosak, néha csak bizonyos szférákra terjednek ki (például a szexuális kommunikáció zavaraira, bizonyos szociálishelyzetektől - fellépéstől, közlekedéstől stb. - való félelmekre, speciális gátlásokra stb.") Buda B.(1986): Az emberi kommunikáció szabályszerűségei. Budapest, Animula Kiadó, 200-201.*

Amiről végezetül még szót kell ejteni a gyermekkori szorongás. A leírásból is egyértelműen kicseng, hogy mennyire nehezek, bizonytalanok, elszomorítóak a szorongó gyermek/fiatal mindennapjai. Segíteni kell rajta. A gyermekvédelemben különösen gyakori a szorongó gondozott.

Mindenki látott már szorongó gyermeket, mindenki fel tudja sorolni, mi jellemző rá: félős, bátortalan, visszahúzódó, kevéssé aktív, rágja a körmét, izzad a tenyere, kipirul felelésnél, megakad a hangja beszéd közben, és így tovább. De ezek csak a legismertebb jelei.

A gyermekkorban jelentkező túlzott mértékű szorongás nem mindig látható, nem mindig egyértelmű.

A szorongás gyerekeknél sokszor úgy jelentkezik, hogy először valami másra gondolunk. Például arra, hogy beteg, mert hőemelkedése van, fáj a hasa, a feje, sápadt. Orvoshoz visszük, vérvételre kísérjük, és aztán mikor a leletek, eredmények negatívak, közlik, hogy itt valamilyen lelki probléma állhat a háttérben, forduljunk inkább gyermekpszichológushoz.

A szorongás ugyanis nem csupán gondolati, érzelmi szinten jelenik meg, hanem a testben is változást okoz.

Minél kisebb a gyermek, annál nehezebb eldönteni, mi is a baj. Egy 2-3 éves gyermek például nem tudja megbízhatóan megfogalmazni, hogy mi a baj, fél-e, ha igen, mitől.

De melyek azok a tünetek, amelyek esetén túlzott mértékű szorongás állhat a háttérben?

Testi tünetek

- fejfájás, szédülés, elalvási nehézség, rendszeres rémálmok, hajhullás
- körömrágás, túlzott szénhidrát-fogyasztás, ajakharapdálás, ajakzug kirepedése
- nehéz nyelés, száraz száj, gombócérzés a torokban, köhécselés
- nehéz légzés, mellkasi fájdalom, heves szívdobogás
- hányinger, hányás, székrekedés, hasmenés, puffadás, hasi görcsök
- bizonyos allergiák, asztma, magas vérnyomás, elhízás, éjszakai bepisilés

Viselkedésbeli változások

- **iskola vagy óvodakerülés:** eddig szívesen ment oviba, suliba, de most minden reggel kitalál valamit, hogy ne kelljen menni.

[17] Előrevetített szorongás, ennek során a személy előre vetíti egy esemény lehetséges kimenetét, amit szubjektíven nagy valószínűségűnek feltételez, emiatt már a jelenben elkezd szorongani tőle.

- **dühkitörések, agresszió:** szokatlanul dacossá válik, vagy apró dolgok miatt is indokolatlanul feszülten reagál.
- **aktivitás-szegénység:** nincs kedve semmihez, félőssé, bátortalanná válik. A korábban kedvelt dolgokhoz nincs már kedve és különféle kifogásokat talál ki, hogy ne kelljen azokat csinálnia.
- **rituálék:** bizonyos cselekvéseket ismételget, melyek ideig-óráig megnyugtatják, aztán egyre hosszabbra nyúlnak.
- **alvási szokások megváltoznak**: rémálmok jelentkeznek, vagy beszél álmában, sokszor felébred, esetleg **nem tud egyedül aludni**

Gondolkodásbeli furcsaságok jelentkezése

- **túl sok negatív gondolat:** sokszor jutnak eszébe bizonyos szorongáskeltő gondolatok (pl. rémálmok képei, valami rossz fog történni, ki fogják nevetni a többiek, stb.), ilyenkor nehezen lehet a figyelmét elterelni, vagy megnyugtatni.
- **irracionális félelmek:** sokszor olyasmitől fél, aminek a valószínűsége igen kicsi (pl. hogy meg fog halni, vagy balesetet szenved)
- **gondolkodásbeli beszűkülés:** nehezen lehet elterelni a gondolatait, újra és újra ugyanazon rágódik.
- **generalizálódás:** a szorongás egyre jobban befolyásolhatja az életét, napi több órát is tölthet aggódással, rágódással, ez hatással van az iskolai teljesítményére, alvására, életmódjára.

A tünetek egybegyűjtésének célja, hogy megkönnyítse az elkövetkezendőkben a tanfolyamon részt vettek számára a szorongó gyermek kiszűrését.

5.3. A kommunikációt akadályozó problémák

5.3.1. A megértést gátló korlátozott nyelvi kód, műveltség, szókincs, figyelmi és koncentrációs képesség hiánya

A gyermekvédelemben dolgozó szakembernek tudnia kell, hogy mik azok jegyek, amelyeknek az együttes jelenléte egy sajátos kommunikációs formát hoz létre, ami hat a gyermek intellektuális, társadalmi és érzelmi orientációjára. **Ismernie kell a különbséget a korlátozott és kidolgozott nyelvi kód között**. Hiszen ha munkája során találkozik a megértést gátló korlátozott nyelvi kód jelenségével, tudja kezelni.

Basil Bernstein az 1950-es évek végétől kezdődően foglalkozott a társadalmi helyzet és a nyelv összefüggéseivel. A London külvárosában élő gyermekek sorsa érdekelte. Arra kereste a választ, hogy miként lehetne ezeknek a gyerekeknek az iskolai és a nyelvi fejlődését elősegíteni. Kiinduló tézise az volt, hogy a különböző társadalmi osztályokba tartozók más nyelvi kódot használnak, ám az iskola ezt figyelmen kívül hagyja. Ezáltal az úgynevezett korlátozott nyelvi kódot használó tanulókat hátrányos helyzetbe hozza, míg a kidolgozott kóddal rendelkezőket előnyben részesíti.

Hogyan is fejlődhet egy csecsemő a korlátozott nyelvi kódot használó tanulóvá?

A szocializáció az a folyamat, amelynek során az egyén személyisége az adott kultúra és társadalom /azon belül a közvetlen társas környezet/ képmására formálódik, azok tulajdonságait magába építi. A nyelvi szocializáció értelemszerűen ennek nyelvi vonatkozása, tehát a nyelvhasználat elsajátításának folyamata. Mindkét fajta szocializáció elsődleges és legfontosabb színtere a család.

Bernstein úgy vélte, hogy vannak olyan tipikus jegyek, amelyek ha együtt találhatóak meg egy családi környezetben, feltehető, hogy az adott környezet sajátos kommunikációformát hoz létre. Ez pedig kihatással van a gyermek intellektuális és szociális fejlődésére, valamint az érzelmi egy részére.

Ezek a jegyek, feltételek a következők:

- a társadalmi csoport foglalkozása és társadalmi státusza (azaz osztályviszonyai) következtében kialakult erős közösségi kötelék (itthon például a romák esetében);
- a csoport (tagjainak) munkaköre csak szűkebb körben és ritkábban tesz lehetővé döntéshozatalt, azaz kevesebb felelősséggel jár a végzett tevékenység;
- az igények érvényesítése és a siker elérése inkább kollektív (közös), mintsem egyéni cselekvés eredménye;
- a végzett munka inkább fizikai, mint szellemi (szimbolikus) tevékenység;
- autokratikus (zsarnoki) vezetés, erővel érvényesített tekintély a családban;
- túlzsúfolt otthon, amely nem tudja minden feladatát, funkcióját betölteni (például hiányzik az otthon melegsége);
- kevés intellektuális ingert nyújtó környezet (például alacsony a könyvek száma, a szülők nem olvasnak otthon).

Bernstein úgy vélte, hogy a felsorolt tényezők meghatározzák a család és a gyermek által használt kommunikációs formát. Így ez a kommunikációs forma a társadalmi osztály, státusz, végső soron a társadalmi különbségek átörökítését, fenntartását segíti elő. Vagyis a társadalmi különbségek nem az öröklött géneknek, hanem az adott csoportra jellemző kommunikációs kódnak köszönhetőek. Ennek oka, hogy az iskola nem a genetikai tényezők alapján fog szelektálni, hanem a szociális úton szerzettek szerint. Például egy mozgáskorlátozottat jóval kisebb eséllyel ítélnek meg kedvezőtlenül a tanárai, mint a nákoló vagy suksükölő társát.
A probléma tehát abból származik, hogy az iskola és a munkásosztálybeli gyermek közössége között kulturális szakadék van. Ez Bernstein szerint az alapjaiban eltérő kommunikációs rendszer, a használt nyelvi kód következménye. Ugyanis a korlátozott nyelvi kód (és az annak következtében kialakult, annak megfelelő tanulási stratégia) nincs összhangban az iskola által használt és követelt (kidolgozott) nyelvi kódokkal.
Bernstein elméletét nagyon sokan úgy foglalják össze, hogy az alacsonyabb társadalmi osztályból származó emberek kevésbé jól fogalmaznak, kevesebb szót ismernek, tehát korlátozott nyelvi kóddal rendelkeznek. Azonban a nyelvi kódok elmélete ennél jóval összetettebb.

A nyelvi változatok leírására Bernstein bevezette a **formális** és **közösségi kód** fogalmát. Előbbire később már csak **kidolgozott kódként** hivatkozott. A kidolgozott kód jellemzői a következők: pontos grammatikai rend és szintaxis[18], összetett mondatok változatos mellé- és alárendeléssel, időbeli és logikai jellegű prepozíciók[19], az „én" névmás gyakori használata, többféle tudatosan kiválasztott melléknév és határozó alkalmazása és lehetőség az elhangzottak minősítésére. A kidolgozott kód további sajátossága az összetett fogalmi hierarchia. Utóbbi aztán a **korlátozott kód** nevet kapta. Legfőbb sajátosságai a rövid, grammatikailag egyszerű, rendszerint befejezetlen, szintaktikai [20]szempontból pedig szegényes mondatok, kötőszavak egyszerű, repetitív [21] és ritka alkalmazása, kevés alárendelés, az ismeretek zavaros bemutatása, a melléknevek és határozók merev és korlátozott használata, a személytelen névmás gyakori alkalmazása alanyként, az okok és következmények összetévesztése, az úgynevezett „együttérző cirkularitás" (például Nem igaz?" „Ugye?"), szólások és „implicit [22]jelentés" gyakori használata (*Bernstein*, 1961 idézi *Wardhaugh*, 2005).
A szerző azt feltételezte, hogy a korlátozott kóddal minden ember megismerkedik és használja is azt baráti körben, informális környezetben. Ezzel szemben a kidolgozott kód elsajátítása csupán bizonyos társadalmi osztályok privilégiuma. Az alsó munkásosztály képviselői

[18] mondattan
[19] /*Nyelvtan/* elöljáró, viszonyszó.
[20] mondattani
[21] ismétlődő
[22]rejtett, burkolt, nem kifejtett, ellentéte explicit - egyértelmű, világos

hátrányosan érintettek a folyamatban. Ez további lemaradásokat von majd maga után az iskolában, ami a kidolgozott kód használatának egyik legfőbb színtere (*Bernstein*, 1972 idézi *Wardhaugh*, 2005).
A kódok és bizonyos társadalmi szereptípusok között kapcsolat figyelhető meg, ugyanis ezeket a szerepeket kódok segítségével sajátítjuk el. Egy-egy szereprendszer a nyelvi jelentések megvalósításakor megkülönbözteti a személyen belüli és személyek közötti, azaz személyi jelentéseket, valamint a tárgyak közötti viszonyokat, más kifejezéssel a tárgyi jelentéseket (*Bernstein*, 1975).

Bernstein (1975) a szereprendszereknek két típusát ismerteti. A **zárt rendszerben** a nyelvi jelentések megvalósulásának lehetőségeit visszafogják. Így az információbővítés és ismeretszerzés a korlátozott kód alkalmazásával valósítható meg, ugyanis a jelentések főként közösségiek, illetve inkább egyszerű és igen merev szintaktikai és lexikai[23] választások állnak rendelkezésre. Ezzel szemben a **nyílt szereprendszer** legfőbb sajátossága éppen az, hogy a különböző nyelvi jelentések megvalósításakor teret engednek valamennyi alternatíva számba vételének. Ennek következtében egyre bonyolultabb és hajlékonyabb szintaktikai és lexikai ismeretekkel gazdagodik az egyén, melyek a kidolgozott kód sajátosságai. Tehát zárt szereprendszerben többnyire a korlátozott kódra hagyatkoznak. Nyílt szereprendszerben pedig a kidolgozott kódot alkalmazzák.

A dolog megvilágítására képzeljünk el egy olyan gyereket, aki mindig csak nézi, ahogy az apukája összeszereli a legóját. Egyszer azt mondja, hogy most ő szeretné csinálni, de az apja nem engedi, mondván, úgyse képes rá. Játsszon azzal, amit ő már összerakott, de hagyja úgy, ahogy ő összerakta, ne szedje szét. Aztán képzeljünk el egy olyan gyermeket, aki összerakhatja és szétszedheti a legóját. Melyikőjük lesz a hatékonyabb, amikor legózni kell?
Bizonyított tényként fogadjuk el, hogy az otthonról hozott nyelvhasználat és az iskolai esélyek között összefüggés van. Ugyanúgy, ahogy korábban a családban, az iskolában is az ismeretek átadásának elsődleges eszköze a nyelv. Új helyzetekben és újszerű kommunikációs feladatok megoldásakor azokat az ismereteket, készségeket, nyelvhasználati módokat és eszközöket mozgósítja és használja a gyermek, melyek rendelkezésére állnak. Tulajdonképpen iskolai esélyeit befolyásolják ezek a meglévő ismeretek. Magától értetődő, hogy az iskolában, e tekintetben esélyegyenlőtlenség figyelhető meg (*Réger*, 2002). Ez pedig egyéb következményekkel járhat. Ugyanis a nyelvi hátrány nyelvi hiányt eredményezhet, ami pedig az oktatás során kedvezőtlen érdemjegyben és tanulási teljesítményben is megnyilvánulhat. Sőt mi több a hátrány következménye nyelvi kommunikációs inkompetencia is lehet (*OláhÖrsi*, 2005).

Bernstein (1971 idézi *Réger*, 2002) úgy véli az egyenlőtlen esélyek gyökerei a nyelvi szocializációban keresendők, hiszen ez az, ami eltérő nyelvhasználatot eredményez. A használt kód a személyiségen belül az érzelmi, értelmi és akarati megnyilvánulások fejlődését is befolyásolja. Mindezek pedig az iskolai sikerességre és pályafutásra kedvezőtlenül hatnak. Elsőként ő fogalmazta meg, hogy az iskolai hátrány folyamatosan újratermelődik bizonyos társadalmi csoportok gyermekeire vonatkozóan.

Visszakanyarodva a legós hasonlatra: az iskola adottnak tekinti, hogy a gyerek tud legót összeszerelni, szétszedni, átalakítani. Ezzel az előfeltevéssel történik a tanítás, ezen alapszik a sok-sok feladat, amit a nebuló kapni fog. Na de, ha a gyerek csak egy készen kapott legóépítményt fogdosott világéletében, akkor iszonyú hátrányban lesz azzal szemben, aki már szétszedte és össze is rakta azt.

[23] szókincs, szókészlet

Mindig gondoljunk erre a hasonlatra, ha a kommunikációnkat akadályozó probléma a gondjainkra bízott gyermekkel, annak szülőjével szemben a megértést gátló korlátozott nyelvi kód.
A fentiekből már következik, hogy a **szókincs** miképpen lehet a megértést gátló kommunikációs probléma.
A legáltalánosabb meghatározás szerint a szókincs, vagy más szóval szókészlet egy adott nyelv szavainak az összessége.
A szókészletet több szempontból szokták felosztani. Mi vegyük a szavak társadalmi fontossága szerinti felosztást. Ebből a szempontból a szavakat az **alapszókészlet**be és a perem- vagy **kiegészítő szókészlet**be sorolják anélkül, hogy közöttük éles határ lenne.
Az **alapszókészlet**be tartozó szavak lényegesek ahhoz, hogy lehetséges legyen a nyelvi kommunikáció, ezért a nyelv összes beszélője ismeri és használja őket. Jellemző még rájuk, hogy általában régóta megvannak a nyelvben, hogy alapszavai számos tagú szócsaládoknak, és hogy jórészt többjelentésűek. Ilyen szavak a magyarban a kenyér, eszik, piros, tíz, most, könyv, fül, hall, szőlő, szem, piac stb.
Hogy hány szó tartozik az alapszókészlethez, és mely szavak, azt nem lehet pontosan megállapítani, de azok bizonyára hozzá tartoznak, amelyeknek megfelelői a lehető legtöbb nyelvben megvannak. E szavak megállapítására törekedett **Morris Swadesh**, aki a nevét viselő szólistát alkotta. Végül száz olyan szót hagyva meg benne, amelyek alapvető cselekvéseket, alapvető testrészeket, természeti tárgyakat és jelenségeket, rokoni státuszokat neveznek meg, valamint egyszerű számneveket, névmásokat, időbeli és térbeli viszonyító szavakat, kizárva közülük a nem általános természeti és kulturális környezetre vonatkozó fogalmakat.
Az alapszókészleten kívüli szavak **a kiegészítő szókészlet**et képezik. Jellegzetességei ellentétesek az alapszókészletéivel. Beletartoznak például: a zsandár, ebadó, lopótök, kúpkerék, szófajváltás, szputnyik, sugárhajtású, szélesvásznú, karburátor, zuzmó, buksza szavak.
Esetünkben fennállhat a gyermek részéről a gyér szókincs, mint kommunikációt akadályozó probléma. A gyermek esetleg nem érti, hogy a felnőtt miről beszél, mert a használt szavak egy részét nem ismeri. Ő viszont használhat tájszólást, szlenget, ami szintén megnehezítheti a megértését.
Itt is, mint a korlátozott nyelvi kód esetében, a kulcsszavak, amik a felnőtt magatartását kell, hogy vezéreljék: az empátia és a türelem!

A **műveltség** hasonlóan lehet hiányos, ami zavarként hat a környezetre.
Hogyan is határozzák meg napjainkban a műveltséget?
Műveltség. Az intelligenciához hasonló fogalom, viszont ez – azzal ellentétben – az objektív megismerés eredménye. Ha csak etimológiai szempontból ízlelgetjük magát a szót, máris utal erre a „mű" és a – szóképzéssel ebből keletkezett – „művel" lexéma [24]. Birtoklása cselekedet, megszerzés eredménye: egyfajta „erőforrás", szellemi termék, tulajdonság, az adott személyt minősítő tájékozottsági mérték.
Tehát senki sem születik műveltnek, hanem a szocializáció egyes szintjei nyomán fokozatosan azzá válik (formális vagy informális keretek között elsajátítja). Minden esetben érdeklődést feltételez. Érdeklődést a világ történéseinek és alakító folyamatainak megismerése iránt. A szintje koronként, kultúránként és egyénenként eltérő. Személyekre és közösségekre egyaránt jellemző. A kollektív tudás egyfajta alapvető mértékének általános birtoklását jelenti. Gyakran szinonim kifejezése az „általános műveltség", ami az adott társadalomban az adott korban, a közösségi életben való érvényesüléshez minimálisan elvárt ismeretek birtoklását jelenti: ez lehet készségbeli, képességbeli, személyiségbeli (pl. illemtudás), valamint lexikális műveltség.

[24] jelentéssel bíró, önálló szókészleti

Az emberiség történetének előre haladtával a műveltség fogalma nem sokat változott, csak a jelentéstartalma, az általa megjelölt és felölelt ismeretanyag köre bővült, formálódott, alakult, illetve folyamatosan alakul. Ami ma természetesnek, „alapvetőnek" tűnik, az pár évvel, évtizeddel, évszázaddal korábban ismeretlen vagy elfogadhatatlan tartozéka volt a műveltségnek. A műveltségnek vannak állandó és változó elemei. Állandó elem például az adott társadalomban mindenkor érvényes együttélési szabályok, normák, viselkedési formák összességének az ismerete. Változó elem pedig a technika és a (társadalmi, technológiai) fejlődés egyre-másra felbukkanó (és letűnő) nóvumaival való „mihez kezdés" ismerete.

A XXI. században a műveltség jelentéstartalma lufivá duzzadt, s része lett talán sok olyan „kevésbé" fontos ismeretanyag, amelynek gyakorlati haszna, a társadalmi érintkezéshez és érvényesüléshez közvetlen eszköze nem ismert. Persze a műveltség – akár a nyelv – rétegződik, ezért a műveltség mást jelent egy értelmiségi és egy „egyszerű" ember szemszögéből. Popkulturális körökben minden bizonnyal a része Lady Gaga és munkássága, míg a „magasabb körökben" Chopin vagy Picasso tevékenysége. Ugyanakkor tagadhatatlan, hogy a XXI. században mindkét „végletnek" az alapvető ismerete a műveltség elengedhetetlen tartozéka. Miként az infokommunikációs készségek is nélkülözhetetlenek, s a műveltséggel aktívan (használni azokat eszközként) és passzívan (használva azokat a műveltség szélesítéséhez) összekapcsolódó, elsajátított kompetenciák összessége.

Az alacsony kultúra előretörésével és térnyerésével az „alapvető műveltség" elemi lesznek olyan – korábban a műveltség legtágabb értelméhez sem tartozó – ismeretek, amelyek a társadalmi értékeket (negatív irányba) átpozícionálják, azokat példaértékűnek, s ezáltal követendőnek állítják be. (Például a média által közvetített valóság show kultúra, viselkedésminták és szóhasználat.) A műveltség ezekben a körökben a passzív megismerés (befogadás) eredménye, hiszen innen-onnan „ragadnak" az egyénekre az adott közösség körében preferált minták és ismeretanyagok.

Az aktív megismerés (olvasás, tanulás) szerepe a társadalom szűkebb rétegére szorul vissza, a társadalomban (kulturális, kommunikációs stb.) repedések keletkeznek, kialakul az „alternatív műveltség" (amely mindig a „másiknak" az ellentéte az egyes rétegek szemszögéből), ahol a műveltség tradicionális jelentése meghasonlik, részben új tartalommal töltődik fel, s ennek megfelelően új (egyéni) értelmezésben használható.

A műveltség tehát egy korokon átívelő sztenderd a társadalomba való beilleszkedéshez, amelynek elemei folyamatosan alakulnak, de magvát tekintve (a legősibb közösségi együttélési normák ismerete) szinte változatlan. A műveltség tipikus jellemzője az akkumulálódás: tehát a benne foglalt ismeretanyagok egymásra épülnek, egymást kiegészítik, együtt képezik annak mindenkori jelentését és értelmezésének mikéntjét. /Király László: „Műveltség" Újraértelmező szótár Litera irodalmi pályázata/

A műveltség esetében a helyes felnőtt viszonyulás sokat javíthat a fiatal illedelmes viselkedésén, a mindennapokban adódó ismeretszerzések kihasználásán, az iskolai ismeretek megszerzésével a szókincs gyarapításán, és ezzel a kommunikáció megkönnyítésén.

A gyermeki közösségekben egyre gyakoribb előfordulású a figyelmi és koncentrációs képesség zavara, hiánya. Biztos Ön is találkozott már ezzel a problémával munkája során.

A koncentráció, a figyelmi képességek zavara egy tünet, nem egy betegség. Hátterében sokféle testi és lelki elváltozás állhat, ritkán jelentkezik önmagában. Rendszerint egyéb panaszokhoz társul, ami megkönnyíti a háttérben húzódó betegség diagnózisát.

A koncentráció képessége egészséges emberekben is hullámzást mutat. Függ az aktuális lelki és fizikai állapottól, a leterheltségtől, a feszültség mértékétől, és a külső környezeti feltételektől.

Fontos megemlíteni, hogy a belgyógyászati betegségek közül is a vérszegénység, a szívműködés elégtelensége, cukorbetegség, vitaminhiány, egyes máj- és vesebetegségek, a magas vérnyomás okozhat koncentrációs zavart.

A koncentrációs zavar legtöbbször mégis lelki jelenségekhez, pszichés betegségekhez társul.

A szorongásos betegségek – pl.: fóbiák, generalizált szorongás, kényszerbetegség, pánikbetegség - különböző mértékben járhatnak a koncentrációs képesség romlásával. Az elhúzódó stressz, túlterheltség, a poszttraumás stressz szindróma a figyelmi funkciók jelentős hanyatlását okozhatják. Az alvás elhúzódó zavara szintén jelentős zavart okozhat ezen a téren.

A hangulati zavarok közül gyakrabban a depresszió nak, de a felhangoltságnak is lehet vezető tünete a koncentrálás nehezítettsége.

A koncentrációs zavar első jeleit már kisgyermekkorban megfigyelhetjük. Egyes gyerekek figyelme nehezen köthető le, nehezebben jegyeznek meg dolgokat, kevéssé mélyülnek el a tevékenységekben. A többféle lehetséges ok között egyre gyakrabban diagnosztizált tünetegyüttes az ADHD, a figyelemhiányos hiperaktivitás zavar. Már az iskoláskort megelőzően jelentkezik. Az ebben érintett gyerekek nehezen figyelnek hosszasabban egy dologra, gyakran nyugtalanok, az átlagnál mozgékonyabbak, impulzívak. A későbbi években az iskolai teljesítményt jelentősen ronthatja ez a magatartászavar, mely gyakran részképesség hiányokkal - diszlexia[25], diszgráfia[26] stb. - jár együtt. Az ADHD a kamaszkor környékén rendszerint javulást mutat. Az esetek kisebb százalékában azonban fennmarad, és a felnőttkornak is meghatározó viselkedészavarává válik. Becslések szerint a figyelemzavar a felnőttek 2-5-százalékát érinti, szintén inkább a férfiakat: kétszer-négyszer gyakoribb.
Az ADHD előfordulása gyermekkorban 2-17%, fiú-lány arány 3:1 /populációs vizsgálat/, orvoshoz fordulók aránya 6:1. A tünetek általában 7 éves korig megjelennek, de korábban is történhet, akár már 2 éves korban. Életkornak megfelelően nem képesek viselkedni, környezeti, szociális következményekkel nem számolnak, jelentős adaptációs nehézségeik vannak a hétköznapokban, 5 éves kortól már a gyermek is érzékeli és le tudja írni a feszültségét.

Az ADHD alapvető jellemzői: figyelemzavar, impulzivitás, tanulási zavar, hiperaktivitás
A tünetek részletesebb összefoglalása segítséget nyújthat a beteg gyermek környezetében élő felnőttnek ahhoz, hogy mihamarabb szakorvoshoz fordulhasson. A kórképet csak gyermekpszichiáter diagnosztizálhatja. **Nem lehet eléggé hangsúlyozni: minél előbb van diagnózis, annál több esélye van a gyermeknek a normális élethez!** A terápia hatására javuló viszonyok során a környezet is megkönnyebbül.
Fontos kiemelni, hogy nem nevelési probléma, az ADHD betegség.

Kezdjük akkor a legfontosabb tünetekkel**: figyelemhiány**

- Gyakran ***nem figyel megfelelően a részletekre*****,** vagy gondatlan hibákat vét az iskolai és egyéb munkában vagy más tevékenységben.
  pl: elnéz, vagy nem vesz észre részleteket, pontatlanság a munka során
- Gyakran **nehézséget jelent a figyelem megtartása** a feladat – vagy játéktevékenységen belül.
  pi.: nehézséget okoz a figyelem fenntartása előadásokon, beszélgetés vagy hosszú szöveg olvasása közben
- Gyakran úgy tűnik **nem figyel, amikor beszélnek hozzá.**
  pl: úgy tűnik, mintha máshol járna az esze

[25] A tanulási zavarok gyakori megjelenési formája, az olvasás terén mutatott megkésett, rendellenes fejlődés.
[26] A fentihez hasonlóan tanulási zavar, az írás terén mutatott rendellenes fejlődés.

- Gyakran **nem követi az instrukciókat, vagy elmarad az iskolai és egyéb munka vagy kötelességek stb. befejezése**.
  pl: elkezdi a feladatokat, de könnyen elterelődik a figyelme
- Gyakran **nehézsége van a feladatok és tevékenységek megszervezésében.**
  - nehézség egymást követő feladatok kezelésében
  - rendetlenség
  - szervezetlen munka
  - rossz időkezelés
  - határidőket nem tartja be
- Gyakran **elkerüli, nem szereti, vagy ellenáll, hogy olyan feladatokban vegyen részt, amelyek tartós mentális erőfeszítést igényelnek.**
  - iskolai vagy házi feladatok
  - nyomtatványok kitöltése
  - hosszú szövegek elolvasása
- Gyakran **elveszíti a feladatokhoz vagy tevékenységekhez szükséges dolgokat** /pl: játékokat, iskolai felszereléseket, ceruzákat, könyveket vagy szerszámokat/.
- Gyakran vonják el a figyelmét könnyen külső ingerek.
- Napi tevékenységében gyakran **feledékeny.**
  pl: házimunka, megbízások teljesítése, megbeszélt időpontok betartása

Hiperaktivitás tünetei:

- Gyakran **babrál, kézzel-lábbal, fészkelődik** az ülésen.
- Gyakran **elhagyja a helyét** az osztályban, vagy más helyzetekben, amikor az ülve maradást várják el tőle.
- **Gyakran rohangál, ugrál, vagy mászik olyan helyzetekben, amikor az nem helyénvaló.**
  serdülőknél inkább csak nyugtalanság
- Gyakran **nehézséget jelent számára az önálló, csendes, nyugodt játéktevékenység**, vagy abban való részvétel.
- Gyakran **izeg-mozog**, vagy úgy cselekszik, mint akit felhúztak.
- Gyakran túlzottan **sokat beszél.**

Impulzivitás tünetei:

- impulzivitás
  - hevesség, indulatosság
  - nem veszi figyelembe a pozitív és a negatív következményeket
  - pillanatnyi hajtóerőknek való engedelmesség
- Gyakran **kimondja a választ**, mielőtt a kérdés befejeződött volna.
  pl: befejezi a mások mondatát
  nem várja ki a sorát a beszélgetésben
- Gyakran **nehézsége van a várakozással.**
  pl: amikor sorban áll
- **Gyakran félbeszakít másokat.**
  - pl: mások beszélgetését
  - mások játékát
  - használja mások dolgait kérés nélkül
  - betolakszik abba, amit mások csinálnak

Tanulási problémák

A fentebb már említett magatartászavar, esetleges részképesség hiányok egyértelművé teszik a tanulási problémák megjelenését.

A fenti tünetsor támpont és segítség lehet a beteg kiszűréséhez, mihamarabbi szakemberhez való irányításához, a területileg illetékes gyermekpszichiátriai szakrendelésre.
Az egyénre szabott komplex kezelés során a környezet feladata a maximális együttműködés a segítő szakemberekkel.
Hogyan kommunikáljunk a gyermekkel:

- egyszerű mondatok
- világos szabályok
- konkrét dolgokat megfogalmazva
- nem magyarázva
- mindig visszakérdezve
- érzelmi üzenetek nélkül
- alkudozás, kompromisszumkötés
- az elvárt viselkedés leírása

Sokat segíthet a környezet az énkép formálásában:

- az elfogadás éreztetésével
- bizalommal
- a fokozatos felelősség átadásával
- a jónak, a helyesnek az észrevételével
- a pozitív, konkrét visszajelzésekkel
- az önbecsülés növelését szolgáló egyszerű feladatokkal

A büntetés helyett mindig következmény legyen:

- a szabályszegésről és annak következményeiről mindig, **minden érintettet tájékoztatni kell**
- **a természetes következményeket** hagyjuk érvényesülni, csak szükség esetén avatkozzunk be
- a viselkedés **logikailag kapcsolódó következményét** keressük
- konfliktus esetén **az agresszort kell figyelmen kívül hagyni** és a sértettel foglalkozni
- a szabályokat és a szabályszegés **következményeit előre kell ismertetni**, majd ellenőrizni
- indulat, feszültség levezetéséhez a **megnyugvás lehetőségének biztosítása**
- adott időre, a **helyzetből való kivonás**: munka, megbízás, séta, futás stb.
- a jóvátétel elvárása

Igyekeztem részletesebben kitérni a mai kor egyik nehéz gyermekkori betegségére, a fiatallal való bánásmódra, de aki szeretne még jobban elmélyedni a gyermekkel való foglalkozás, képzés lehetőségének tanulmányozásában, ajánlom László Zsuzsa: örökmozgó gyermek és Patricia O. Quinn és Judith M. Stern: Lassíts egy kicsit! – Feladatgyűjtemény ADHD-s gyermekek számára kiadványokat.

5.3.2. A közlő felnőtt kommunikációját akadályozó problémák

A verbális kommunikációnak a nyelvi kódolású kommunikációt értjük, vagyis a beszédet, vagy az írást. Az átadott információnak ez csak a kisebb részét teszi ki.

A nonverbális kommunikáción többféle dolgot értünk. Ide tartozik a megjelenés, ruházkodás,hajviselet. A testbeszéd, testtartás, mimika, gesztikuláció, távolságtartás, szemkontaktus. Beszédünket kísérik és kiegészítik a szöveg és mondatfonetikai eszközök:

A hangsúly a bizonyos szótagokra jutó hangerőtöbbletet, nyomatékot jelenti. Így azok a szótagok a hangsúlyosak, melyeket nyomatékosítunk. A többi átlagos erővel mondott szótag hangsúlytalan. Megkülönböztetünk szó-, szakasz- és mondathangsúlyt.

A hangerő megválasztása a beszéd céljától függ, az érzelmi lényegkiemelés egyik eszköze lehet. De nem szabad elkiabálni a beszédet, mert nem lesz elég meggyőző. A beszéd elején célszerű nagyobb hangerőt választani, a későbbi váltás pedig fölkelti a hallgatóság figyelmét.

A hanglejtés a hangmagasság beszéd közbeni változása, dallama. Ezt hívják intonációnak. Ez több tényezőt tartalmaz –hangfekvés, hangköz, hangmenet. Érzelmi és értelmi különbségeket jelez.

A hangszín a beszédhangok színezetének egymáshoz való viszonya. Mindenkinek van természetes és jellegzetes hangszíne, amiről fel lehet ismerni őket. De ezt meg is lehet változtatni, ha a beszéd témája úgy kívánja.

A beszédszünet fontos része a beszédnek. Célja lehet belégzés, hatáskeltés. Tagolja a beszédet, elválasztja az egybe nem tartozó részeket és összerakja az egybetartozókat, miközben erősítik a hangot és időt hagynak a hallgatóságnak a gondolkodásra. A szünet hosszát a beszéd céljának megfelelően kell megválasztani.

A beszédtempó egy retorikai [27] eszköz a fontos dolgok elkülönítésére, ugyanis ezeket lassabban, a lényegtelent jobban hadarva mondjuk. A szünet előtt is lassítjuk a tempót.

Írásban nonverbális közlésnek számít az írott vagy nyomtatott szöveg képe. Az írott szöveg megértését segítik a szövegben lévő kiemelések, a betűtípus, a tagolás, a színek és a szöveghez tartozó rajz is. A szöveg hatását fokozzák a különféle tagoló jelek: pöttyök, vonalak, csillag is. Árulkodnak a szövegben az új bekezdések, hiszen a szöveg tagolása, tördelés módja is hat az olvasóra. Másképpen olvassuk és értjük ugyanazokat a gondolatokat egy tagolás nélküli egytömbös és egy világosan tagolt, áttekinthető szövegben. Szinte irányítják a szövegben az olvasó tekintetét a betűformák: a dőlt, félkövér vagy ritkított betűs kiemelések; a kisbetűs és nagybetűs változatok. A szöveg képének megtervezésekor érdemes a sortávolságra és a margóra is odafigyelni. A színek, keretek, aláhúzások stílusos használatával is fokozhatjuk a szövegnek az olvasóra gyakorolt hatását.

A fenti hangfonetikai eszközök helyes vagy helytelen használata a mindennapokban megkönnyítheti, vagy éppen megnehezítheti a kommunikációt, megértést.

A gyermekekkel foglalkozó szakembernek különösen figyelnie kell a helyes, érthető, jól hangsúlyozott, megfelelő tempójú közlésmódra. Kiemelném a figyelem fontosságát. Ne csak azt várjuk el, hogy a vevő figyeljen ránk, mi is feltétlenül figyeljünk oda a közlőre. A gyerekeknek különösen érzékeny antennáik vannak a metakommunikáció vételére. A double bind jelenségre nem kell különösen felhívnom a figyelmet, hiszen annak fontosságát már a tanfolyam előző napjain biztos többször hangsúlyozta az előadó. Azt viszont ki szeretném emelni, hogy ne felejtkezzünk meg soha arról, hogy sokkal hatékonyabbak vagyunk, ha szemtől-szembe közöljük mondandónkat.

Önsértés, mint kommunikációs üzenet

[27] Szónoklattan, ékesszólástan.

Ehhez a témához tartozik még a gyermekekkel foglalkozó szakembernek egy igen fontos feladata, hogy a fiatalok önsértő cselekedeteit, mint kommunikációs üzenetet értelmezzék. Nem szabad figyelmen kívül hagyni például a farcolás egyszerű tényét, vagy a hozzá hasonló segélykiáltásokat.

A társaitól elhúzódó, magányt kereső, szomorú, szótlan, szokatlan, esetleg a halálról megdöbbentő gondolatokat hangoztató fiatal esetében vegyük az üzenetet. Ranschburg Jenő szavaival élve az afféle leltározásból, személyes tárgyak elajándékozásából is észre kéne vennünk az öngyilkossági szándékot.

Annak ellenére nagyon komolyan ítéljük meg az ilyen jelzéseket, hogy a Központi Statisztikai Hivatal adataiból az derül ki, a befejezett fiatalkori öngyilkosságok száma az elmúlt 30 évben jelentősen csökkent. Míg 1980-ben a 7–14 évesek között 34-en vetettek véget életüknek önkezükkel, addig ez a szám 1990-ben 25, 2000-ben 11, a 2014-es adatok szerint pedig mindössze 2. Az adatok a 15–19 éves fiatalok között is javuló tendenciát mutatnak: 1980-ban 81, 1990-ben 77, míg 2000-ben 46 kamasz lett öngyilkos. A szám 2014-ben feleződött, akkor 23 ilyen esetet regisztráltak. Bár a csökkenés mindenféleképpen pozitív folyamatra enged következtetni, nem vigasztalhatja azokat a családokat, akiknél bekövetkezett a tragédia. Tudnunk kell, hogy a kamaszok a legveszélyeztetettebb korosztály. Életkorból adódó érzelmi labilitásuk, nyitottságuk, kíváncsiságuk miatt túl gyorsan kerülnek kapcsolatba a halál gondolatával. Ez nem azt jelenti, hogy az idősebbeknél, vagy éppen fiatalabbaknál az üzenet helyes értelmezése nem szükséges. Gondoljunk csak a 8 éves ohiói kisfiúra, aki 2017-ben 2 nappal azután lett öngyilkos, hogy az iskolájában társai falhoz vágták, ütötték majd belerúgtak miután eszméletlenül terült el. A bántalmazást az iskola biztonsági kamerái rögzítették.

A befejezett fiatalkori öngyilkosságokról vannak statisztikai adatok, de az öngyilkossági kísérletek nagy számáról nem vezetnek statisztikát. Dr. Sófi Gyula, a Heim Pál Gyermekkórház pszichiátriai osztályának főorvosa, igazságügyi gyermekpszichiáter, drámai adatról számolt be egy interjújában a közelmúltban. A budapesti kórházban egyetlen hétvégén a fekvőbeteg-részleg 25-30 százalékát öngyilkossági kísérlet miatt kezelt betegek teszik ki.

Ezért nagyon fontos, hogy ismételten felhívjam a figyelmet a segélykiáltásokra!

5.4. Korunk új kommunikációs problémája a közösségi média és az okos eszközök között szocializálódó Y, Z és alfa generáció

Sokszor halljuk, és használjuk az X,Y és Z generáció kifejezéseket, talán tudjuk, talán nem, hogy pontosan mit jelentenek, mi a különbség a két csoport között, hová tartozunk mi, és hová a gyermekeink. És azt is érdemes tisztába tenni, hogy miért.
Ha az elejéről szeretnénk kezdeni, akkor jó tudni, hogy az 1920 után születetteket milyen csoportokra osztja a generációs marketing, amely a vásárlóközönséget kategorizálja ezzel. Ezeknek a különféle csoportoknak, generációknak a létrehozásával alkotnak különféle következtetéseket az emberekre jellemző, illetve tőlük elvárható vásárlási magatartásról. A generációs marketing alapjait eredetileg a pszichológusok vizsgálatai alakították ki.

Hatféle generáció

Az 1920 után született nemzedékeket 6 generációra osztják a szakemberek. A generációk konkrét kezdő és záró évszámai jelenleg is képlékenyek, változóak. Általában akik 1920 és 1939 között születettek, ők az úgynevezett veteránok. A Baby Boom-korszak a második, ide tartoznak azok, akik 1940 és 1959 között születtek. Az X generációhoz az 1960 és 1980-as évek eleje között születettek tartoznak. Az Y generációba az 1980-as évek közepe és az 1996 év közöttiek, a Z

generációba pedig az 1996 és 2007 között születetteket sorolják. Az alfa generáció elnevezést használják arra a nemzedékre, amelynek tagjai 2007 után születtek.

Az X generáció

Ahhoz, hogy jobban megértsük az Y és a Z generációt, érdemes néhány szót beszélni az X generációról is. Ez egy új típusú nemzedék, amelynek kialakulásában a technológia száguldó fejlődése játszott rendkívül fontos szerepet. Az X generáció tagjai életkoruk alapján körülbelül a kései Y generáció, valamint a Z generáció tagjainak szülei. A munkaerőpiacon pályakezdőként könnyebb volt a helyzetük, ők inkább csak felnőttkorukban szembesültek az elutasítással, ellentétben az Y és a Z generációkkal. Marc Prensky az X generáció tagjaira a „digitális bevándorló" jelzőt használja. Ez arra utal, hogy az X generáció tagjai életük során találkoztak a 21. század digitális világával, amely lenyűgözte őket, elfogadták és elkezdték használni a digitális világ új vívmányait. A digitális bevándorló így alkalmazkodik a környezetéhez, de félig még a múltban él.

Az Y generáció

Az Y generáció már egy új típusú nemzedék, s mivel a születését /a legkorábbi ill. legkésőbbi időpontot nézve/ az 1980-as évek vége és a 2000-es évre is teszik sokan, „ezredfordulós" generációnak is nevezik őket. Jellemzőik, hogy mivel a számítógépekkel együtt nőttek fel, szinte a „technológia őrültjei". A modern technika és a számítógép nélkül el sem tudják képzelni az életüket. Ezzel együtt azonban igen gyakorlatiasak, már iskolás korukban tudtak számítógépezni és mobiltelefont használni.

Társadalmi beilleszkedésük elemzése alapján alakították ki a „Pán Péter-szindróma" fogalmat, amely arra utal, hogy egy részük aktív munkavállalóként késleltetetten jelenik meg a munkapiacon. 25–30 éves felnőttek még a szülői otthonban élnek, igénybe veszik annak komfortját, főznek, mosnak rájuk, nincs rezsiterhük, stb.. Eközben nem önálló felnőtt egzisztenciájuk megteremtésén dolgoznak. A jelenség gyakran további tanulás, egy újabb diploma megszerzésének társadalmilag is preferált /lifelong learning – élethosszig tartó tanulás/ formájában nyilvánul meg. Kérdés, hogy a Pán Péter-szindróma mennyiben a munkapiaci helyzet következménye – amely nem képes felvenni a fiatal diplomásokat – és mennyiben egy életmód elterjedésére vezethető vissza.

Az Y generáció már egy fogyasztói társadalomba született bele, szüleik gyakran nehezen, kemény munka árán küzdötték fel magukat oda, ahol tartanak. A fiatalok azt látják, hogy mindezért nagy árat fizettek a szüleik, tönkrementek egészségileg, kiszolgáltatottá váltak a munkaerőpiacon. Ők már nem hajlandóak erre, nem akarnak „robotolni", magától értetődik számukra, hogy karriert érnek el, jól keresnek. Hiába könnyíti meg azonban a technika az életüket, az Y nemzedék olyan világban vált felnőtté, ahol örökké sietnie kell, önmagát megvalósítani, karriert kell építeni. Emiatt pedig fokozottan ki vannak téve a mobbingnak, vagyis a munkahelyi pszichoterrornak. Egy érdekvezérelt világban élnek, ahol, ha nem igyekeznek, elvesztik értéküket, és partvonalra kerülnek.

Az Y generáció a fogyasztói társadalom alakítója és húzórétege, akik tökéletesen eligazodva a legújabb trendek között, a legpergőbb ritmusban élik az életüket. Egy a 2008-ban készített tanulmány szerint a nemzedék kereskedelmi megszólítására a legalkalmasabb többek között, ha a kedvenc programjaikat szponzorálják, valamint például a vírusmarketing.

A fogyasztás tekintetében a Pán Péter-szindróma fogalma leegyszerűsítve arra utal, hogy a generáció tagjai fogyasztás tekintetében felnőttként viselkednek, mindenre igényt tartanak, a termelés és felhalmozás tekintetében viszont gyerekként, azaz eltartottként számba vehetők.

A Z generáció

A Z generáció tagjai tipikusan különböznek az előző generációk, főleg a közvetlenül megelőző Y generáció tagjaitól. Ők már beleszülettek a digitális technológiák világába, amelyben számukra elképzelhetetlen élni mobiltelefonok, számítógépek és más digitális és kommunikációs eszközök használata nélkül. A Z generációra használt másik fogalom a Marc Prensky által alkotott „digitális bennszülöttek" kifejezés.

A Z generáció tagjainak, mivel már egy új világban nőttek fel, teljesen megváltoztak a tanulási szokásai. Ez problémákat vet fel az oktatási rendszerben is, elsősorban a tanítási módszerek területén. A tanároknak nehéz átadniuk a tudásukat a fiataloknak, akik hozzá vannak szokva a gyors információáramláshoz és annak befogadásához. Képesek egyszerre több mindennel

párhuzamosan is foglalkozni /multitasking/. Egyre kevesebb időt töltenek olvasással, viszont egyre többet játszanak például számítógépes játékokkal.

A kommunikációs eszközök fejlődésével és gyorsaságával egyre több információhoz jutnak, és ezeket máshogy dolgozzák fel, ami miatt másképp is gondolkodnak, mint az X vagy az Y generáció tagjai.

Az alfa generáció

Az Y és Z generáció mellett felnőttek az alfa generáció képviselői. Iskolások már a legidősebbek. Az, hogy miért nevezik őket alfának, egyszerű rá a magyarázat. Nem kell semmi különösre gondolni. Az ABC a Z-vel véget ér, a korosztályi változás azonban bizonyára nem. Felmerült tehát a kérdés, hogy mi legyen a következő generáció leírásával. Az elnevezést tekintve MarkMcCrindle ausztrál demográfus és csapata által, 2005-ben végzett országos felmérése adta az eddigi leginkább elterjedt választ: „Generation Alpha", vagyis alfa generáció. Az elnevezést azzal indokolják, miszerint különböző tudományágak a latin ábécé és az arab számok elhasználása után gyakran a görög betűkhöz folyamodnak. Persze egyéb jelöltek is felbukkantak, pl.: GenTech kifejezés.

Az új generáció – a 2005-2007 után születettek - a kutatók érdeklődésének középpontjában áll. Ők az igazi digitális bennszülöttek, akiket a szülők, nagyszülők hajlamosak marslakónak nézni. Ezek a gyerekek nem másik bolygóról jöttek, de van egy külön világuk: a virtuális. A nagy kérdés pedig az, mit tesznek majd a bolygónkkal és az életükkel.

Platón vélekedett úgy az írásbeliség elterjedésekor, arra gondolva, hogy ha a tudást és a gondolatokat ezentúl papír őrzi, óhatatlanul üresebbé válnak a fejek, hogy „Az emberiség el fog butulni. Gyengül a memória, a tudás felszínessé válik." Ezt a sötét jövőképet akár ma is festhette volna valaki. A számítógépek, okostelefonok, egyáltalán az információtechnológiai fejlődés sokakban a Platónéhoz hasonló aggodalmakat kelt. Hogyan boldogul a valós életben az a generáció, amelyet bárhová vet a sorsa, az első kérdése ez: van wifi?

Minden felnövekvő generációt az előttük járók aggodalma kísér, ám most a szokásosnál is nagyobbak a félelmek. A változások olyan gyorsak. És amilyen hatalmas tempóban fejlődik a technológia, komoly kérdés, mindez hogyan hat majd a munkavállalásukra. Nem túl derűsek a kilátások, mert már vannak előrejelzések arra nézve, hogy 2035-re hány ma még létező munkahely szűnik meg, hogyan tűnik el a kézi erő, és hogyan veszi át az emberi gondolkodás helyét a mesterséges intelligencia.

Sok szülőnek erre az a válasza, hogy a gyerek taníttatásának fókuszában álljon az informatika, tanuljon meg programozni, hiszen akkor biztosan lesz munkája.

De ezzel éles ellentétben áll, hogy a szilícium-völgyi fejlesztő gigacégek vezetői, akik irányítják ezt a területet, a saját gyerekeiknek nem engedik, hogy tizennégy éves korig használják az eszközöket. Mert pontosan tudják, milyen fontos a gyerekek jövője szempontjából a felhőtlen, valódi gyerekkor. Sok szülő viszont azt hiszi, akkor tesz jót a gyerekével, ha minél korábban támogatja az eszközhasználatot. A legjobb szándékkal veszi el ezt a bizonyos felhőtlen gyerekkort, amikor az élethez legfontosabb készségek megalapozódnak.

A mai gyerekek rövid szövegekben, írásban érintkeznek, elképesztő mennyiségű képet néznek meg egy nap. Miközben jól tudjuk, hogy az elemző gondolkodás és a belső képalkotás csakis szavakon, illetve hallott szövegeken keresztül történik. Ez pedig nem valami nosztalgia a meseolvasás után, hanem annak a feltétele, hogy valaki értelmes, gondolkodó, kreatív lény legyen. A mai eszközök ezt nem pótolják, éppen hogy veszélyeztetik.

Sok szülő szenved attól, hogy a gyereke a legbensőségesebb családi eseményeken is magánál tartja, sőt használja a telefonját, mintha készenléti ügyeleten lenne. Csetel a vasárnapi ebéd közben, képeket tesz fel az új frizurájáról az Instagramra, folyamatosan rögzít és posztol. Csak félig van ott, ahol van, a másik felével a virtuális térben másokkal tölti az időt. A kutatások szerint az új generációk személyisége, értelmi és érzelmi működése is más attól, hogy állandóan párhuzamosan léteznek az online és az offline világban. Egy amerikai kutató szerint ez az úgynevezett pórázra kötött én jelensége. Ezt az aggodalmat frappánsan érzékeli Tari Annamária egyik megnyilatkozása, miszerint az emberi életnek áramszünet esetén is működnie kell.

A mindennapokban napi rendszerességgel tapasztaljuk a facebook – sms zsargont, sajátságos nyelvi szubkultúrát. A hangulatjelek, /emotinok/ használatát, melyek pótolják a beszélgetés során az arckifejezéseket, gesztusokat, amik nélkül a mondanivaló néha félreérthető, elvesznek az érzések. Tapasztaljuk a virtuális világ személyiségre gyakorolt hatását, az internethasználó személyiségbeli torzulásait.
A szakmában nagyon sokan, nagyon sokféleképpen állnak ehhez az új kihíváshoz. Ha szabad elmondanom a saját véleményemet, akkor én a változás tényének elfogadására sarkallnék mindenkit, de kérném is a gyermekvédelemben dolgozó munkatársakat, hogy közösen gondolkodjunk az esetleges károk enyhítésén.

6. Az erőszakmentes kommunikáció

Összefoglalás

Az erőszakmentes kommunikáció olyan konfliktusmegoldó kommunikációs szemlélet, ami könnyen elsajátítható és egyszerűen alkalmazható a gyermekvédelemben. Használata hozzásegít a szabad, szeretetteljes, őszinte emberi kapcsolatokhoz, tehát *e*gy valódi kapcsolat önmagunkkal és másokkal. Az erőszakmentes konfliktuskezelés során a jelenlévő empátia, partnerség, hitelesség mindkét fél önértékelését erősíti, egyben fontos kommunikatív visszajelzéseket nyújt a további fejlődéshez. Felváltja a régi, rögzült kommunikációs szokásokat. Új megvilágításba kerülnek a szándékaink és kapcsolataink. Más szemmel látjuk magunkat és a beszélgető partnerünket, meghallgatjuk önmagunk és a másik fél mélyebb igényeit, nem bírálunk, nem kritizálunk, és tisztázzuk az érzéseinket.

Cél

Készségfejlesztés, információátadás, szakmai eszköztár bővítése olyan elméleti ismeretek és gyakorlati tapasztalatok átadásával, amelyeket a résztvevők a napi munkában magabiztosan használhatnak. Harmonikus kapcsolatok kialakításának elősegítése a szakellátás gyermekközösségében, a gyermekek hozzátartozóival, külsős szakemberekkel és a munkahelyen. Az erőszakmentes kommunikáció megtanulása és alkalmazása által nyerjen egyre nagyobb teret a kölcsönös tisztelet, az egymásra figyelés, együttérzés és az együttműködés. A hallgató legyen képes a konkrét konfliktusos helyzetekre olyan megoldásokat találni, amelynek alapja a kölcsönös tisztelet és megbecsülés.

Kulcsszavak

agresszió, erőszakmentes kommunikáció, zsiráfnyelv[1], sakálnyelv[1], közléssorompó, szükséglet, Maslow-féle szükségletpiramis

Tanulást segítő kérdések

Melyek a WHO gyűjtőfogalmai az erőszakra?
Miért nevezzük az erőszakmentes kommunikációt zsiráfnyelvnek?
Melyek az erőszakmentes kommunikáció alkotóelemei?
Milyen szükségletek merülnek fel a gyermekvédelemben az erőszakmentes kommunikáció használatára?
Melyek az erőszakmentes kommunikáció szükségletei?
Mit nevezünk közléssorompónak?
Milyen változások következhetnek be az erőszakmentes kommunikáció használata által?
Ismertesse a Maslow-féle szükségletelméletet!
Mit gondol, miért fontos egy jó közösség megteremtése a gyermekotthonban?

Ajánlott magyar nyelvű irodalom

Csepeli Gy.(2001): *Szociálpszichológia.* Budapest, Osiris Kiadó, pp. 335-362.
Farkas O. (2017): *Kreatív konfliktuskezelés tanulása és tanítása.* Németország, Saarbrücken, Globe.
Feuer M. et al. (2008): *A családsegítés elmélete és gyakorlata*, Budapest, Akadémia, pp. 263-268 és pp. 471-481.
Rosenberg M. (2001): *A szavak ablakok vagy falak – erőszakmentes kommunikáció*. Budapest., Agykontroll.
Rosenberg M. (2005): *Így is lehet nevelni és tanítani*. Budapest, Agykontroll.
Sipos M. E. (2015): Thomas Gordon vereségmentes konfliktuskezelési módszerének alkalmazása a gyakorlatban. *Autonómia és Felelősség- Neveléstudományi Folyóirat*, 1. évf. 2. sz. pp. 64-68.
Szöllősi G. et al. (2004): *Gyermekjóléti alapellátás*. Budapest, Nemzeti Család- és Szociápolitikai Intézet, pp. 250-253.

Az erőszakmentes kommunikáció (továbbiakban: EMK) Marshall Rosenberg amerikai pszichológus nevéhez fűződik, aki kifejlesztette az erőszakmentes kommunikáció módszerét. A módszer lényege, hogy segítse a sikeres információcserét, a konfliktusok békés rendezését. Az EMK felváltja a régi, rögzült kommunikációs szokásokat, új megvilágításba kerülnek a szándékaink és kapcsolataink, más szemmel látjuk magunkat és beszélgető partnerünket, meghallgatjuk önmagunk és a másik fél mélyebb igényeit, nem bírálunk, nem kritizálunk és tisztázzuk az érzéseinket.

"Egy elismerő, erőszakmentek nevelés, elismerő, erőszakmentes emberiséget nevel."

(Susanna Eveson, kanadai pszichoterapeuta, AVP tréner - Kanada, Hamilton, 2003. Nemzetközi Konfliktuskezelési konferencia ea.)

Rosenberg méltó követője volt Susanna Eveson, magyar származású kanadai pszichoterapeuta, aki Magyarországon is népszerűsítette az AVP (Alternatives to Violence Project – Alternatívák az erőszakkal szemben) önismereti és konfliktuskezelő tréningeket. Az alap és haladó tréningek 2001. óta a szociális ágazatban is akkreditált továbbképzések.

6.1. Minek a kiküszöbölésére törekszünk?

Az Értelmező Kéziszótár szerint az agresszió[28] "Valamely cél elérésére irányuló kényszerítés, a hatalom kíméletlen alkalmazása."
Megjelenési forma szerint **kétfajta erőszak létezik:**
1. módszertelen erőszak, amely vaktában elkövetett erőszakos cselekmények szűk halmazát jelenti
2. módszeres erőszak, amely erőszakos csoportok célzott, szervezett fellépéseiből áll
Társadalmi összefüggés szerint a k**ülönböző társadalmi csoportok közötti erőszak formái: háború, terrorizmus, fegyveres beavatkozás, megszállás stb.**
Ennek következményei nemzetközi jogszabályok, államközi szerződések, ill. az érintett államok törvényeiből tevődnek össze.

A társadalmon belüli erőszak formái:
bántalmazás, kényszerítés, kínzás, molesztálás, rongálás, szexuális erőszak, testi sértés stb.
Ezek a cselekmények társadalmi és/vagy jogi szankciókkal járnak, de nem minden társadalomban számítanak ugyanolyan bűncselekménynek.
Jogi következmények szerint: az erőszakos cselekmények jogi környezettől függően büntethető vagy nem büntethető kategóriába esnek. Eltérő társadalmak eltérő szabályozást alkalmaznak az erőszak büntetendő és nem büntetendő formáira. A felvilágosult társadalmakban az erőszak széles körben elfogadhatatlan megnyilvánulási szintjeit indokolatlan erőszaknak, kegyetlenségnek szokták tekinteni, és azokat nyíltan elutasítják.
A gyermekeket leggyakrabban érintő erőszak megjelenési formái:

- Fizikai erőszak: felnőtt - gyermek kapcsolatban leginkább büntetés formájában jelenik meg, és ha egy pofont is fizikai erőszaknak minősítünk, kevés olyan felnőtt van, aki gyermekkorában ne lett volna "áldozat". Hazánkban a többi EU-s országokhoz hasonlóan törvény tiltja a testi fenyítés minden formáját.
- Pszichikai, vagy lelki erőszak: ide tartozik minden lebecsmérlés, kötözködés, fenyegetés, megalázás. Felnőtt-gyermek kapcsolatban a szakirodalom ide sorolja a szeretetmegvonást, vagy a gyermek értelmi képességének, ügyességének negálását /pl. buta, hülye, ügyetlen/. A fizikai és a lelki bántalmazás gyakran együttesen fordul elő.

[28] Szándékosan ellenséges viselkedés, a saját cél erőszakos, nagyon erőteljes követése másoknak kárt, fájdalmat okozva. Megélhető gondolatban, szóban, cselekedetben. Megnyilvánulási formái: káröröm, hangoskodás, önmagunk vagy mások sértése, szándékos károkozás, rombolás, indulatos bosszú. [www.irasszakertes-grafologia.hu/pszichologiai-szotar.html]

- Szexuális erőszak: az elkövető szinte kizárólagosan férfi. Az áldozat gyermek az elkövetőjének teljesen kiszolgáltatott, fenyegettségben él. Félelmében és szégyenében tartja a titkot, és gyakran évek múlva kerül felszínre a gyermek szexuális kihasználtsága. Legtöbbször valamelyik családtag, közeli hozzátartozó az elkövető. Az érintett gyermekek - becslés szerint - 4/5-e 14 éven aluli kislány, 1/5-e fiú áldozat. A látencia jelenleg is magas.
- Elhanyagolás*:* fizikai (egészségügyi, testi), érzelmi (figyelmen kívül hagyás, mintha nem is létezne) elhanyagolás mellett gyermekek esetében ide soroljuk az iskolai feladatok elhanyagolását, a tankötelezettség elmulasztását is.

Az erőszak fent említett 4 formájánál a dinamika szinte azonos, tehát az elkövető hibásan alkalmazza az erejét, hatalmát, autoritását.

A WHO definiciói a gyermekekkel szembeni abúzus és a gyermek elhanyagolása gyűjtőfogalmaknak ugyanazt a jelentést tulajdonítják, mint a gyermekekkel való rossz bánásmód meghatározásának. A gyermekekkel szembeni abúzus és elhanyagolás, - vagy rossz bánásmód - "magába foglalja a fizikai és/vagy érzelmi rossz bánásmód, a szexuális visszaélés, az elhanyagolás vagy hanyag bánásmód, a kereskedelmi vagy egyéb kizsákmányolás minden formáját, mely a gyermek egészségének, túlélésének, fejlődésének vagy méltóságának tényleges, vagy potenciális sérelmét engedélyezi egy olyan kapcsolat keretében, mely a felelősségen, bizalmon vagy hatalmon alapul."

A rossz bánásmódnak 5 altípusát különböztetik meg:

1. A *gyermekkel szembeni fizikai abúzus*: amikor egy interakció, vagy az interakció elmulasztása a gyermeknek tényleges vagy potenciális sérülést okoz, ha az okszerűen a szülő vagy más, bizalmi helyzetben lévő személy kontrollja alatt áll. Megnyilvánulhat egyedi, vagy ismétlődő formában.
2. A *gyermekkel szembeni szexuális abúzus*: amikor a gyermeket olyan szexuális tevékenységbe vonják be, amellyel ő nem ért egyet, amelyre fejlettségének mértéke szerint nem képes a hozzájárulás megadására, vagy amely társadalmi tabukba vagy törvénybe ütközik.
3. Az *elhanyagolás és hanyag bánásmód*: amikor a gondviselő gondatlanságból vagy szándékosan nem biztosítja a feltételeket a gyermek fejlődéséhez (táplálkozás, lakhatás, egészség, oktatás, érzelmi fejlődés, biztonságos nevelkedés) ha az ténylegesen vagy valószínűleg károsítja a gyermek egészségét, fizikai, mentális, lelki, morális fejlődését (Ide sorolandó a megfelelő felügyelet -, vagy sérülésektől való megvédés elmulasztása is).
4. *Érzelmi abúzus* körébe tartozik, ha nem biztosítják a gyermek stabil érzelmi és szociális fejlődési szükségleteinek megfelelő támogató környezetet, amely megfelel a gyermek személyes képességeinek és a környező társadalom elvárásainak.
5. A *gyermek kereskedelmi vagy egyéb kizsákmányolása*: amikor a gyermeket mások haszonszerzés céljából használják fel munkavégzés, vagy egyéb tevékenység keretében. Ide sorolandó a gyermekmunka és a gyermekprostitúció, amelyek a gyermek testi, lelki egészségére, oktatására, morális és érzelmi fejlődésére káros hatással vannak. (Szőllősi G.et al.2004.)

A gyermekvédelemben mik lehetnek a gyermekek közötti erőszak leggyakoribb forrásai, és viselkedésbeli megnyilvánulásai?

- egyes tulajdonságok miatt nevetségessé teszik szokásait, beszédét, járását
- összebeszélnek mögötte
- sértő hazugságokat terjesztenek róla
- családját, körülményeit kritizálják, gúnyolják
- etnikai csoportja, vallása miatt támadják, megalázzák
- fenyegetik szóban, írásban; fizikailag bántalmazzák; szexuálisan zaklatják
- környezetét, holmiját feldúlják, dolgait elveszik, tönkreteszik
- megalázó vagy tiltott dolgokra kényszerítik
- állandóan félbeszakítják, lökdösik, mutogatnak rá
- nem beszélnek vele, kirekesztik, levegőnek nézik
- valamilyen fogyatékossága miatt gúnyolják

Milyen típusai vannak a gyermekkori agressziónak?

- Az agresszió, így a gyermeki agresszió is irányulhat közvetlenül a célszemélyre: a gyermek haragszik a testvérére, ezért bántalmazza.
- Lehet közvetett: a gyermek a szüleire dühös, mert beleszólnak az életébe, ezért a tanárt kikészíti az órán, hogy valahol levezethesse a dühét.
- Az agresszió lehet tudatos: a gyermek tisztában van cselekedetével, tudja, mit és miért csinál.
- Lehet tudattalan: a keletkezett feszültséget megpróbálja valamilyen formában levezetni például: körmöt rág, dohányzik stb.
- Lehet elfojtott agresszió: valakire, vagy valamire dühös, nem talál megoldást, de magába fojtja. Ebből később szorongás fejlődhet ki.

Az erőszak hatása a környezetre és az egyénre, különös tekintettel a gyermekvédelmi gondoskodás közegére

A szociálpszichológia és a társadalomtudományok az embert elsősorban környezeti meghatározottságú lénynek tekintik, és nem idegrendszerének, szervezetének sajátosságában keresik a személyiségének és magatartásának szabályszerűségeit. A környezeti hatások közül kitüntetett jelentősége van a más emberek részéről érkező hatásoknak. Mint tudjuk, gyermekek esetén döntő fontosságú a nevelők, szülők, a család hatása**. A feszült légkör megmérgezi a kapcsolatokat. A közösség tagjai ingerültté, türelmetlenné és környezetükhöz hasonlóan feszültté válnak.** Ilyen légkörben sokkal nagyobb az esélye az összeszólalkozásnak, veszekedésnek, verekedésnek. Ezért nagyon fontos, hogy a nevelőszülő, nevelő, gyermekfelügyelő különös módon törekedjen arra, hogy a közösségi tér feszültségmentes legyen. Hogyan? Erre fogok kitérni a 6.2. fejezetben részletesebben. Folytatva az erőszak hatásának boncolgatását látjuk, hogy a gyermekvédelembe bekerülő, és ott nevelkedő gyermekek esettörténetében gyakran fellelhető a családon belüli erőszak, sok esetben annak következményeként volt szükséges a gyermeket családjából kiemelni. Ezek a gyermekek a családi környezetben az erőszak valamilyen formájának elszenvedői, áldozatai voltak esetleg több éven keresztül is, és ha nem vigyázunk rájuk megfelelően, egyéni gondoskodással, **előfordul, hogy a későbbiekben ők maguk is áldozatból elkövetőkké válhatna**k. Ahogyan nő a gyermek, egyre nagyobb befolyást gyakorolnak rá a környezet hatásai, így a vérszerinti/vagy nevelőszülei, a lakásotthon szakemberei, pedagógusai, kortársai, barátai, szobatársainak a viselkedése, magatartása is. A környezet felnőtteihez, társaikhoz a gondozásban lévő gyermekek azokkal a kapcsolati sémákkal viszonyulnak, amelyek köztük és a szakemberek között kialakultak. A szakemberek gyakran akaratlanul is behelyettesítik a szülői szerepet, és oyankor olyan viszonyulási formát kapnak, amelyek tulajdonképpen a szülőnek szólnak, és nem neki. Lényeges, hogy soha se feledkezzünk meg arról, hogy egyén és környezete között szoros a kapcsolat, és **az *erőszak erőszakot szül***. Egy jól képzett szakembernek olyan nyelvi kommunikáció birtokában kell lennie, hogy képes legyen a felé irányuló agressziv nyelvi kommunikációt is kezelni.

6.2. Az erőszakmentes kommunikáció követelte változások – egyén, környezet

Az erőszakmentes kommunikáció [29]nem csak egy kommunikációs mód, egy elsajátítandó technika, hanem egy valódi kapcsolat önmagunkkal és másokkal.

Szükséges az egyén változása:

Az erőszakmentes kommunikáció 4 lépése: (M.B.Rosenbeg, 1999.)

[29] A beszéd és figyelem olyan módszere, amely által az emberek nagyobb együttérzéssel és világosabban tudjanak kommunikálni egymással, és lehetőség szerint nyertes-nyertes helyzetet hozzanak létre. Az EMK-nak két fókusza van: az egyik az empátia, a másik az őszinte önkifejezés. A EMK 4 lépésből álló folyamat, melynek alkotóelemei: a megfigyelés, az érzés, a szükséglet és a kérés. Az EMK-nak lényeges aspektusa, hogy alkalmazásának nem feltétele, hogy a kommunikációs partner is tudjon, vagy akarjon erőszakmentesen kommunikálni.

- objektív megfigyelés
- érzelmeink kinyilvánítása
- szükségletek megfigyelése
- kérés (pozitív irányú, konkrét és megtehető legyen)

Az EMK elsajátítása egy folyamat, a kreatív konfliktuskezelés alapja, mely során jelenlévő empátia, partnerség, hitelesség nyerő-nyerő helyzetet tesz lehetővé, ezáltal mindkét fél önértékelését erősíti, egyben nem elhanyagolhatóan fontos kommunikatív visszajelzések is a további fejlődéshez. A hibáztatás, bűntudat és a szégyen helyét a felelősségvállalás és együttérzés veszi át. Kitartó gyakorlással olyan falakat is lebonthatunk, amelyeket szociális kondicionálás, vagy egyéni traumák építettek. (M.B.Rosenbeg, 1999.)

Az EMK négy alkotóeleme

1. Megfigyelés

Az EMK első alkotóeleme a megfigyelés és a vélemény kinyilvánításának szétválasztása. Lényege, hogy elválasszuk egymástól a tényeket azok értelmezésétől és értékelésétől. Konkrét időponthoz és helyzethez kapcsolódik. A megfigyelés arra vonatkozik, hogy az adott konfliktusoshelyzetben mi az, ami ténylegesen történt, és mi az, amiről egy kívülálló elfogulatlanul számolna be.
A megfigyelésben nem fordulhat elő:

- a tények interpretálása (pl. „Nem nézel rám, pedig hozzád beszélek.”),
- a másik minősítése (pl. "buta vagy!"),
- általánosítás (pl. „Soha nem pakolsz el magad után.”).

Helyettük tényszerűen például a következő mondatok mondhatóak:
A tények pontos megfigyelése ítélkezés nélkül (egyszerűen kimondjuk, mit tesz a másik, ami nekünk nem tetszik),

- „Az elmúlt percben kétszer néztél a szemembe”.
- „Többször is elmagyaráztam a dolgot, és azt hallottam utána tőled, hogy nem érted.”
- „ Az asztalon vannak a ruháid, a mosatlan edények, ezek mind a te dolgaid.”

Az első példamondatok a vitapartnert rögtön védekező pozícióba kényszerítik, szemben az utóbbiakkal, amelyek nem tartalmaznak kritikát és értékelést, tehát nincs mit vitatkozni velük, és megnyitja az utat a kommunikáció felé.
Megjegyzés: a pozitív, és a semleges minősítés is ítéletet fogalmaz meg, mert az embert azonosítja a viselkedésével. Ha címkézünk, akkor csaknem mindegy, hogy a címke felirata „buta”, vagy „okos”,mert a címkézés tényével is erőszakot alkalmazunk.

2. Érzés

Az EMK-nak talán a legnehezebben megtanulható eleme a tényleges érzések felismerése önmagunkban, és a másik félnél. A ki nem mondott érzéseknek súlyos ára van. A kifejezett érzésünk segítheti a konfliktusok kezelését, megoldását, ha kimutatásával sebezhetőségünket jelezzük. Az érzések jellegzetessége, hogy nem vitatható. Nem lehet hibásan érezni, tehát nincs „helyes” vagy „helytelen” érzés. Minden ember minden érzése egyformán tiszteletre méltó. Lehet, hogy az adott helyzetben én mást éreznék, de ez nem változtat azon a tényen, hogy az illető azt érzi, amit.

3. Szükséglet

Az EMK harmadik alkotó eleme az érzéseink mögötti szükségletek[30] tudatosítása. Amit mások tesznek, vagy mondanak, azok érzéseink kiváltó okai nem lehetnek, legfeljebb azok ösztönzői.

[30] Létfenntartásunk során anyagi, szellemi, biológiai igényeink merülnek fel, amelyek kielégítése érdekében tevékenykedünk. Szükségünk van ruházkodásra, táplálkozásra, lakóhelyre, de a pihenés, szórakozás különböző formáira, s a megfelelő érzelmi háttérre, biztonságra is. Igényeink rendkívül sokfélék, ezért köznapi értelemben igen tág a szükségletek fogalma.

Ha bírálat ér bennünket, általában négy módon fogadjuk a bírálónk üzenetét:

1. magunkat hibáztatjuk
2. másokat hibáztatunk
3. érzéseinkre és szükségleteinkre figyelünk
4. a másik ember bírálata mögött meghúzódó érzésekre és szükségletekre figyelünk.

Rosenberg módszerében a szükséglet alatt egyetemleges emberi igényeket értünk. Ilyen szükséglet lehet például a biztonság iránti igény, a társadalmi megbecsültség igénye, a pihenés iránti igény, stb. (Maslow-féle szükségletpiramis[31])

A szükségleteket, éppúgy, mint az érzéseinket, gyakran nehéz felvállalni és szintén tiszteletre méltóak. Ha a szükségleteinket közvetett módon, értékítélet, értelmezés vagy képi formában fejezzük ki, akkor azt beszélgető partnerünk valószínűleg kritikának éli meg. Ha együttérző reakciót szeretnénk kapni, akkor magunk ellen dolgozunk, vagyis, ha a szükségleteinket az ő viselkedésének az értelmezésével, vagy elemzéssel fejezzük ki. Pl.: Ha csendre lenne szükségem, és a gyermekek hangoskodnak körülöttem, egyszerűbb azt mondani, hogy "szemtelenek vagytok", vagy a „tapintatlanságukról” beszélni, mint arról, hogy *nekem* csöndre lenne szükségem.

4. Kérés

Az EMK modell negyedik alkotóeleme a kérés. Ha hangot adtam annak, hogy egy konkrét helyzetben mit érzek és milyen szükségletem van, megfogalmazhatom a másik felé, hogy mit tegyen meg, hogy mit szeretnék kérni tőle. Az EMK-ban megfogalmazott kérés pozitív, konkrét, teljesíthető és elutasítható legyen.

1. Pozitív, mert az ember nem tud „valamit nem csinálni”, csak valamit csinálni. Nem zsiráfkérés az, hogy „Ne tölts annyi időt a munkahelyeden.” Rosenberg egyik példájában a feleség ezt kérte a férjtől, aki erre fel beiratkozott egy golfklubba.
2. Konkrét, mert az általánosság nem segíti a másikat annak megértésében, hogy mit is szeretnék tőle. A „segíts többet a házimunkában” helyett a zsiráf (mondjuk) azt kéri: „Szeretném, ha ezentúl vacsora után te mosogatnál el.”
3. Teljesíthető, mert a lehetetlen kérés a kommunikáció megfeneklését eredményezi. A teljesíthetőség nemcsak az objektív, fizikai adottságokra vonatkozik, hanem a partner érzéseire és szükségleteire is.
4. Elutasítható, azaz *nem követelés*. A másik félnek ki kell hallania a kérésünkből, hogy jogában áll azt nem teljesíteni, és ezzel nem von a fejére semmilyen retorziót (pl. szeretetmegvonást, érzelmi zsarolást stb.)

Empatikus üzemmódban megpróbálunk rájönni, hogy a másik *konkrétan* mit vár el tőlem.

Biztos Önök közül is sokan kipróbálták már, ha jó irányban megváltozik a magatartásuk, viszonyulásuk valakivel szemben, akkor a másik személy először elcsodálkozik, - ha különösen rossz volt a kapcsolatuk - akár ledöbben, de idővel ő is pozitív irányban változik.

Ebből a gondolatból kiindulva, akár azt is mondhatnánk, hogy az egyén pozitív irányú változását követi a környezetében élők hasonlóan pozitív változása. Ha én változom, megváltozik a környezetem is. Ha jót cselekszem, várhatom, hogy visszakapom. Munkahelyemen elcsodálkozva tapasztalhatnák, hogy az alacsonyan iskolázott fiatalok közül sokan ismerik Jean Valjean nevét és izgalmakkal teli életét. Victor Hugo A nyomorultak című regényéből gyakran idézem a fiúknak a gyertyatartók történetét.

Ez egy romantikus regény, és az élet természetesen nem ennyire egyszerűen fekete vagy fehér. Mit tehetünk még, hogy **az erőszakmentes kommunikáció követelte változások mihamarabb végbemenjenek környezetünkben?**

---

[31] Abraham Maslow motivációs rendszere szerint a szükségleteknek létezik egy hierarchiája, amelyet egy motivációs piramisban foglalt össze. A piramis legalsó szintjén az alapvető élettani szükségletek, mint például az alvás, étel, levegő,víz, lakhatás, stb. helyezkednek el, majd a piramis csúcsa felé haladva egyre magasabb rendű motívumokkal találkozunk.

- barátságosabb közegben mindenki jobban érzi magát, ezért fordítson a felnőtt figyelmet a lakás, lakásotthon, intézeti csoportok szobáinak hangulatosabbá tételére
- a megoldható **feszültségek oldása** nevelőszülők esetében apa – anya, szülők – gyerekek között
- lakásotthonok esetében különösen fontos a feszültségek oldása munkatársi kapcsolatokban, mert a felnőttek viszályait - mindnyájan tudjuk – a gyerekek antennái azonnal veszik, és kihasználják
- csak egy összhangban dolgozó felnőtt közösség tudja megvalósítani a **gyerekekkel való egyforma bánásmód elvét**
- **egyforma elvárások a közösség minden tagjával szemben** a legalapvetőbb családi, intézeti /pl. házirend, napirend/ szabályok esetében
- úgy is fogalmazhatnánk, hogy **nincs kivételezés**
- egyik nevelőszülőnek, nevelőnek, gyermekfelügyelőnek sem legyen célja, hogy őt szeressék legjobban a gyerekek, és ezért engedményeket tegyen a közös elvárásokból
- **nem megengedhető a felnőttek részéről – de ezt el kell várni a gyermekközösségtől is - a kiabálás, káromkodás, megalázás, kifigurázás, gúnyolódás, megszégyenítés**. Nem csak azért mert feszültséget szül, és ennek következményeiről már írtam a 6.1. fejezetben, hanem azért mert mindenkinek alapvető emberi joga van a méltósághoz.

6.3. Erőszakmentes kommunikáció, mint valódi kapcsolat

"Elégedettség érzésünk 80%-a a számunkra fontos emberi kapcsolatokból táplálkozik." (Brian Tracy)

Az EMK célja olyan, őszinteségen és együttérzésen alapuló minőségi kapcsolatok kialakítása és fenntartása, ahol mindegyik fél szükségletei kielégülhetnek. Nem arra törekszünk, hogy megkapjuk, amit akarunk, hanem a valódi emberi kapcsolatok megteremtését segítjük elő általa.

Az EMK tanulási folyamatában tudatosan alakítjuk át régi gondolati sémánkat és kommunikációs szokásainkat (sakálnyelv helyett zsiráfnyelv). Ahogy szakemberként folyamatosan ápoljuk ezt a tudatosságot, mi magunk változni fogunk és velünk együtt a körülöttünk élők is változni fognak. Előfordulhat azonban néha, hogy elragadnak az érzelmek és úgy reagálunk, mint régen, de az is rögtön érzékelhető lesz, ahogy a környezet viszontreagál az én hibámra, és a hibákból tanulni is lehet.

A jártasság kialakulásával olyan minőségű jelenlétre tehetünk szert egyén és környezet szintjén, amely a mindennapi élet felgyorsult tempójában is jelentőséget ad az önmagunkkal és másokkal való kapcsolatainknak. A kommunikáció valóban az emberi összekapcsolódás, a közös felismerések és alkotás eszközévé válik. (M.B.Rosenberg,1999)

Miben segíthet az erőszakmentes kommunikáció a gyermekotthonokban?

- kérések kifejezésében, mindkét fél szükségleteinek, akaratának tiszteletben tartásával
- fájdalmas érzések feloldásában
- feszültségek, problémák és konfliktusok megelőzésében és kezelésében
- a résztvevők számára legelőnyösebb választások megszületésében
- harmonikus emberi kapcsolatok kialakításában
- érzelmeink (mint pl. öröm , bánat) és értékeink (mint pl. az autonómia, megbecsülés, nyugalom) egyre teljesebb megélésében
- őszinte döntések kimondásában
- bensőséges, mély kapcsolatok kialakulásában
- az életet tápláló hála és a köszönet kifejezésében
- az élet apróbb-nagyobb tanulási lehetőségeinek hatékony megélésben

Az EMK elsajátításának és használatának hatására egy valódi kapcsolat jelenhet meg a nevelőszülős családban, a gyermekotthon mindennapjaiban gyermek-gyermek, gyermek-felnőtt és felnőtt-felnőtt között. A szakemberek azt tapasztalhatják, hogy a modell használatával magatartási

problémákon, egyéni viselkedési rendellenességen lehet változtatni. A tekintély elleni lázadás is átfordítható a kapcsolat erejével.

6.4.Az erőszakmentes kommunikáció szükségletei: empátia, a másikra való odafigyelés, őszinte önkifejezés

A képzés első, második és harmadik napján volt lehetőség megismerkedni az erőszakmentes kommunikáció elméletével. A tudástár bővítésének gyakorlati felhasználása valósul meg ebben a gyakorlatban, ahol az empátia, a másikra való odafigyelés, őszinte önkifejezés kerül a középpontba.
Felhasználható ismeretek:
első nap: 2.2.
második nap: 4.2.3. és 4.4., valamint a 4.4.1.
harmadik nap: 6.2.
Az elméleti ismeretek bővítése céljából további információk megtalálhatóak: negyedik nap: 7.2.
Az empátia, a másikra való odafigyelés, őszinte önkifejezés, az érzéseket kifejező üzenetek közlése és az aktív hallgatás olyan kommunikációs jártasság, amely a munkahelyi, a családi és a személyes kapcsolatok során alkalamazható.

A gyakorlatban történő felhasználásra, a tudásanyag bővítésére, elmélyítésére, néhány technikai ajánlás:
A meghallgatás négy formája:
Passzív hallgatás (csend, odafordulás)
Megerősítő reagálások (verbális és nonverbális)
Beszélgetés indítók, ajtónyitó kérdések
Aktív hallgatás (újrafogalmazás, olvasni a sorok között, azt akarta mondani, hogy…, lehetséges, úgy érzi,hogy…)

Én-közlés, Te-közlés
Te-közlés: megmondja a tutit, elmondja, milyennek kellene lennie, hogy kellene viselkednie. A felelősséget áthárítja a közlő személyre
Én-közlés: a közlőről szól, 3 részből áll:
Ítélet nélküli tényközlés. (Közli a másikkal, mi az a konkrét viselkedés, ami számára a probléma okozója lehet)
Közli ennek a közlőre tett kézzelfogható hatását
Közli az emiatt benne kialakult kellemetlen érzést
Az én-közlés pozitívumai
A közlő saját belső állapotáról szól, a felelősséget nem hárítja.
A közlő megosztja érzéseit a másik személlyel.
Nem minősít.
Nem bírál.
Nem kritizál.
Nem rombolja a kapcsolatot.
Empátiát ébreszt a hallgatóban, ezáltal változásra sarkall.

Gordon arra figyelmeztet, hogy gyakran a felnőtt közlései tele vannak kritikával, ítéletekkel, figyelmeztetéssel, az „el nem fogadás nyelvén beszél” a gyermekkel. Amikor a gyermek nehézségeivel, gondjaival fordul hozzá, a felnőtt válaszai megakasztják a beszélgetést (pl. moralizálás, utasítás, fenyegetés, faggatózás, megnyugtatás, kigúnyolás, megoldási javaslat, ítélkezés, kioktatás, elterelés, tanácsadás, stb.) úgynevezett „közléssorompókat” állítva a további kommunikáció elé, és akadályozva a probléma okozta feszültség lecsapolását. /Gordonról további információkat a 7.1., a közléssorompókról pedig részletesen 7.2. fejezetben olvashat./

Mik azok a közléssorompók? A fogalmat a világ Thomas Gordontól tanulta meg. Azért nevezik így, mert miután elhangzik, a beszélgetés megakad, lelassul, a másik fél magatartásának az irányítása a célja és akadályozzák a valódi problémamegoldást. A szülők, szakemberek, ha problémájuk van a gyerekek viselkedésével – gyakran használnak olyan közléseket, amelyek nem segítik a probléma megoldását, ahelyett ellenállásra késztetik a gyereket, lefaragnak az önbecsüléséből, bűntudatot, szégyent vagy zavart ébresztenek benne. Egy részük kész megoldást ad a gyereknek, nem vonja be a megoldás folyamatába, más részük rendre utasítja, bírálja a gyereket. Előfordul az is, hogy a tanár bagatellizálja a problémát, stb.

Kommunikációs gátak, avagy közléssorompók.
Nézzük a közléssorompókat ***Gordon*** (1994):A tanári hatékonyság fejlesztése. A T.E.T. módszer, Studium Effektive, Budapest. - alapján.

A. Jellegzetes, elutasítást kifejező tanári válaszok
Parancsolás, utasítás, irányítás,
Figyelmeztetés, fenyegetés
Prédikálás, megleckéztetés, „kellene” és „jobb lenne”, ha
Tanácsok, javaslatok vagy megoldások ajánlása
Tanítás, kioktatás, logikus érvelés

B. Bírálatot, értékelést vagy utasítást tartalmazó tanári válaszok
Bírálat, kritizálás, helytelenítés, hibáztatás
Szidás, megbélyegzés, címkézés
Értelmezés, elemzés, megállapítás

C. A probléma megszűntetésére vagy tagadására irányuló tanári válaszok
Dicséret, egyetértés, pozitív értékelés
Biztatás, rokonszenv, vigasztalás, támogatás

D. Saját megoldás felkínálása a probléma megoldására
Kérdezgetés, vallatás, kikérdezés, keresztkérdések

E. Kizökkentés, témaváltás a tanár részéről
Visszavonulás,kizökkentés, gúnyolódás,humorizálás, figyelemelterelés
A szakember ilyen típusú reagálása a tanulók számára többféle értelmet vagy jelentést hordoznak:
Leállítanak, belém fojtják a szót
Védekezést és ellenszegülést vált ki belőlem
Azt az érzést kelti bennem, hogy alkalmatlan, kisebbrendű vagyok
Vitatkozásra, ellentmondásra ingerelnek
Bosszantanak és feldühítenenek

Gordon a konfliktuskezelést 6 lépésben fogalmazta meg.

Ezt "A vereségmentes módszer lépései"-nek, vagy "Hat pontos problémamegoldás"-nak is szokták nevezni.

1. A probléma meghatározása: Határozzuk meg a problémát mindkét fél szükségleteinek szempontjából. Minden résztvevő a saját szükségleteinek fényében határozza meg a konfliktust, az Én-Üzenet formát használva és kerülve mások hibáztatását. „A problémákat (teljesítetlen igényeinket) ismertessük, ne pedig az általunk kívánt megoldást. (Gordon, 1994: 222)

2. A lehetséges megoldások keresése: Gyűjtsünk ötleteket a megoldáshoz közösen. Ha partnerünk elfogadja a módszert, akkor itt jöhetnek sorra a megoldási javaslatok az érintettektől. Folytassuk addig, amíg nem láthat mindkét fél a listán néhány elfogadható javaslatot. Fontos, hogy kritika nélkül sikerüljön összegyűjteni az összes lehetséges javaslatot, melyeket egyenrangúnak tekintünk, tehát nincs jó vagy rossz javaslat. (Gordon, 1994.)

3. A javaslatok mérlegelése. Itt megengedett az értékelés Én-Üzenetek segítségével. Az eddig felmerült javaslatok közül bármelyik fél indoklás nélkül kihúzhatja a számára elfogadhatatlannak tűnő megoldásokat. (Gordon, 1994.)

4. A legjobb megoldás kiválasztása (döntéshozatal): közösen kell dönteni a még fennmaradt megoldási módok közül arról, amelyek mindkét fél számára elfogadhatók, és betarthatók. (Gordon, 1994.)

5. A döntés végrehajtási módjának meghatározása: Ha eddig eljutottunk, közösen kell kidolgozni a részleteket, vagyis miként valósítható meg a választott megoldás. Közös döntést kell hozni arról, hogy kinek mi a feladata, ki fogja ellenőrizni és hogyan. (Gordon, 1999.)

6. A megoldás sikerességének utólagos értékelése: ez elengedhetetlen lépése a módszernek függetlenül attól, hogy sikeres vagy sikertelen volt a probléma megoldása. A konfliktusban érintett közösségnek fontos arra reflektálnia, hogy a közösen választott megoldásokkal milyen eredményt értek el. (Gordon, 1994.)

Megjegyzés: Ha nem sikerül túljutni valamelyik lépésen, akkor vissza kell lépni az előző fázishoz. Újra kell értékelni a javaslatokat, vagy ha a javaslatok közül egy sem felel meg, akkor visszalépni a brainstorming (ötletelés) szakaszába, további megoldási javaslatokért. Végső esetben szükséges még őszintébben újra fogalmazni a konfliktust.

6.5. Az erőszakmentes kommunikáció technikájának gyakorlása

A tanult készségtár felhasználása

A képzés első, második és harmadik napján volt lehetőség megismerkedni az erőszakmentes kommunikáció elméletével. A tudástár bővítésének gyakorlati felhasználása valósul meg ebben a gyakorlatban is.

Felhasználható ismeretek:

első nap: 2.2.
második nap: 4.2.3. és 4.4., valamint a 4.4.1.
harmadik nap: 6.2. 6.4.
Az elméleti ismeretek bővítése céljából további információk megtalálhatóak: negyedik nap: 7.2.

6.6. Az erőszakmentes kommunikáció kiváltotta változások

- konfliktus helyzetek békés párbeszéddé alakítása
- a környezet és az egyén feszültségszintjének csökkenése
- energia megtakarítás
- a jó kapcsolat
- elfogadó környezet
- nyerő-nyerő helyzet
- gazdagodó személyiség
- magabiztosság

Az erőszakmentes kommunikáció folyamatában önmagunk átalakítása és mások támogatása során rövid idő alatt alkalmunk lesz megtapasztalni bizonyos pozitív változásokat, pl. hogy a gyerekek

kevesebbet panaszkodnak, szívesebben vesznek részt a gyermekotthon programjaiban, a környezetüket nem kényszerből, hanem szükségletből teszik rendezetté, javul a gyermek-felnőtt kapcsolat, valamint a vérszerinti szülők és a munkatársak közötti is.
A konfliktushelyzetek békés párbeszéddé alakításának gyakorlásához türelem, empátia és érett személyiség szükséges, ugyanakkor a humor, a tréfa nagyon jó eszköz, mert ezekkel el lehet venni az élét a dolognak, és nyerő-nyerő helyzetben a gyermeket sem sérti meg a szakember.
Az átalakítást mindenképpen saját magamban szükséges megkezdeni, mert ha az én feszültségem csökken, a környezetem feszültségszintjének csökkenése követi azt.
Egy elfogadó környezetben a gyermekek is jobban érzik magukat, vidámabbak, nyugodtabbak, beszédesebbek őszintébbek és egészségesebbek lesznek. A szükséglet kielégítése által pedig magabiztosabbá válunk, energia megtakarítást és feltöltődést érzünk, tevékenységünket az élet teljesebbé tételének vágya fogja irányítani, nem a szégyen, a bűntudat, a félelem, vagy a kötelességtudat.

6.7. „Én oké vagyok, és jól vagyok a közösségben” érzés pozitív hatásai

Abraham Maslow szükséglethierarchia-elmélete

Abraham Maslow (1908-1970), orosz származású amerikai pszichoterapeuta az emberi szükségletek hierarchiájának modelljével, a Maslow-piramis néven ismert szükséglethierarchia rendszerével vált világhírűvé. Szükséglethierarchia-elméletét 1943 és 1954 között dolgozta ki, és 1954-ben a *Motivation and Personality* című művében publikálta, bemutatva az emberi szükségletek öt szintjét. Később, az 1968-ban megjelent, a *Toward a Psychology of Being* című népszerű könyvében több szintet is hozzátett, de az ötlépcsős piramis maradt az ismertebb szükségletrendszer.

A piramis legalsó szintjén az alapvető élettani szükségletek, mint például az éhség, szomjúság stb. helyezkednek el, majd a piramis csúcsa felé haladva egyre magasabb rendű motívumokkal találkozunk. Maslow szerint a piramis különböző szintjein található szükségletek csak akkor lépnek fel, ha az alattuk lévő szükségletek részben kielégítettek. Például a piramis második szintjén található biztonság iránti szükséglet csak akkor lép fel, ha az alsó szinten lévő fiziológiai szükséglet részben kielégített. A piramis csak emberre jellemző szükségleteket tartalmaz, ilyen pl. a megbecsülés, a kognitív, az esztétikai és az önmegvalósítás szükséglete. Az önmegvalósítás alatt a bennünk lévő lehetőségek kiteljesedését érti.

Abraham Maslow motivációs rendszere szerint a szükségleteknek létezik egy hierarchiája, amelyet egy motivációs piramisban foglalt össze. Maslow elméletének alapja, hogy az embereket szükségleteik kielégítése késztet bizonyos cselekvésre és ezek a szükségletek hierarchikus rendbe állíthatók.
Az emberi vágyak, a fiziológiai és a biztonság iránti szükséglet, a szociális igények kielégítése, a megbecsültség és az önmegvalósítás. Ezek egymásra épülnek, hierarchiát alkotnak.

Példák az öt szükségletszintekre:

1. Fiziológiai szükségletek: éhség, szomjúság, szex, alvás, meleg. A fiziológiai szükségletek kielégítése alapvető feltétele fennmaradásunknak. Ennünk kell és meg kell védeni magunkat a természeti viszontagságoktól, tehát laknunk is kell valahol stb.

2. Biztonsági szükségletek: biztonság, rend, állandóság, kiszámíthatóság. A biztonsági szükségletek akkor jelennek meg, ha a fiziológiai már többé-kevésbé kielégült. Azt a törekvést

fejezik ki, hogy az egyén fiziológiai szükségleteit a jövőben is tartósan kielégíthesse és körülményei viszonylag kiszámíthatóak és jól előre jelezhetők legyenek.

3. Közösséghez tartozás: szeretet, hovatartozás, ragaszkodás, csatlakozás, azonosulás, személyes kapcsolatok. A közösségi hovatartozási szükséglet, az egyének szeretet iránti vágyát és mások által való elfogadásának a szükségletét jelenti. Szükségünk van arra, hogy másokkal kapcsolatba kerülhessünk, és az emberek valamilyen csoportja elfogadjon bennünket.

4. Megbecsülés szükséglet: státusz, hatalom, siker, önbizalom, presztízs, bizalom, tisztelet, kompetencia. Az elismerés iránti szükséglet azt az óhajunkat tartalmazza, hogy mások elismeréséből pozitív énképünk alakulhasson ki. Az emberek szeretik magukat minél kedvezőbb színben feltüntetni mások szemében, hogy jobb vélemény alakuljon ki róluk. Önbizalmunkat alapvetően befolyásolja az, hogy mennyi pozitív visszacsatolást kapunk tevékenységeinkről. Ezek híján kisebbrendűségi érzések, szorongások halmozódhatnak fel az emberekben.

5. Önmegvalósítás: az a vágy, hogy az egyén egyre többre vigye, hogy azzá válhasson, amire képesnek érzi magát.

Maslow elmélete könnyen megérthető és szerte a világon ismertté és elfogadottá vált. A Maslow-féle szükségletek hierarchiáját általában egy piramissal ábrázolják, amely az egyes szükségletcsoportok közötti viszonyt is mutatja, kifejezve azok hierarchiában elfoglalt helyét és fontosságát.



Maslow szükséglethierarchiája

Az elmélet alapja, hogy az egyén mindig felfelé mozdul el a szükséglethierarchia mentén, annak függvényében, ahogy az éppen motiváló szükségletek kielégülnek. Mindig a következő, még ki nem elégített szükséglet motivál.

A modell másik jellemzője: ha valamely szükséglet kielégítése megtörtént, akkor annak a viselkedést befolyásoló hatása megszűnik, szerepe a továbbiakban semlegessé válik. Kivéve az önmegvalósítási szükségletet, mert ez sohasem elégíthető ki teljes mértékben.

A hierarchia fiziológiai és biztonság szükségletei az alapvető emberi léthez kapcsolódnak. A közösséghez tartozás és a megbecsülés szükséglete a pszichológiai egészséghez és a megfelelés érzéséhez járulnak hozzá. Az összes szükséglet, amely a Maslow-féle hierarchia első négy lépcsőjében foglal helyet, ún. hiány- (deficit-) szükséglet. Ezeket valami megkívántnak a hiánya mozgatja. Például az étel hiánya, a presztízs hiánya. Ezen szükségletek kielégítésének eredménye nem az elégedettség, hanem az elégedetlenség csökkentése.

Sok motivációval foglalkozó kutató az ötödik szükségletet, az önmegvalósítás szükségletét úgy tekinti, mint az elismerés, megbecsülés iránti szükségletek kiterjesztését. Az önmegvalósítás szükséglete egy belső igény arra, hogy az ember képességeit kiteljesítse, és az egyetlen növekedési szükséglet. Ez természetesen minden ember számára mást jelenthet képessége és tehetsége szerint.

Maslow az önmegvalósítást alapvető emberi célnak nevezte, bár véleménye szerint csak kevés ember élhet vele.

Ebben a gyakorlatban a hallgatók közösen határozzák meg, és helyezik el a piramison, hogy egy-egy szinten milyen szükségletei vannak a szakellátásban nevelkedő gyermekeknek, és vajon a környezetükben lévő fiatalok a piramis melyik szintjén állnak?

Gyakorlati tapasztalatokból merítve arról is beszélnek, hogy mit tesznek/tehetnek a gyermekvédelemben dolgozó szakemberek azért egyénileg és együttműködve, hogy a gondoskodásban élő gyermekek a piramis egyre magasabb szintjére jussanak.

„Én oké vagyok, és jól vagyok a közösségben” érzés tartós pozitív hatásait megtapasztalva és kielégítve annak szükségletét, felmerül az igény a piramis negyedik fokára való feljutásra, a *megbecsülés szükségletére*: a gyermekek szívesen teljesítenek az iskolában és az otthonban, fontos számukra mások tiszteletének, megbecsülésének elnyerése. Ha érzik a feléjük irányuló tiszteletet és megbecsülést, ők is sokkal jobban tisztelik és megbecsülik a környezetükben lévő felnőtteket.
Felmerül a kérdés, hogy mit tehetnek a gyermekvédelmi szakemberek együttműködve a gyermekekkel, külső- és belső szakemberekkel, és szülőkkel karöltve azért, hogy a germekek nagy százaléka egyre magasabb szintet érjen el. Bízom benne, hogy a jelenlegi képzés végére a választ a hallgatók a gyakorlatok során megválaszolják.

7. A segítő beszélgetés

Összefoglalás
A tanfolyam utolsó, negyedik napján a résztvevők a segítő beszélgetés, mint hatékony kommunikációs eszköz alkalmazásának elemzését, kifejezetten gyermekvédelmi gyakorlatukra fókuszálva végzik el. A segítő beszélgetés módszerének szabályait tisztázzuk, és összefoglaljuk a segítő beszélgetés elemeit, külön kitérünk a visszajelzés fogalmára és szabályaira. Rogers elmélete, valamint a Gordon modell mellett említésre kerül a „motivációs interjú" módszere, amely szintén különösen hatékony lehet a gondoskodásban élő gyermekekkel való kommunikáció során. A résztvevők gyermekvédelmi példaszituációk elemzésével sikeres megoldásokra kapnak mintát.
Cél
Egyfelől megerősíteni a humanisztikus szemlélet alapüzenét: a hatékony kommunikációt a kölcsönös tiszteleten és elfogadáson alapuló, partneri viszony alapozza meg. Másfelől konkrét és hatékony technikákat nyújtani a résztvevők számára.
Kulcsszavak
segítő beszélgetés – visszajelzés – értő figyelem – aktív hallgatás – kommunikációs gátak – - közléssorompók - motivációs interjú

Tanulást segítő kérdések
Sorolja fel a segítő beszélgetés kiemelt szempontjait?
Melyek a segítő beszélgetés eszközei?
Mi nem a segítő beszélgetés?
Mi a motivációs interjú?
Melyek a visszajelzés szabályai?

Ajánlott magyar nyelvű irodalom
Carl Rogers: Valakivé válni – A személyiség születése. Edge 2000. Kiadó, Budapest 2015.
Gordon, T. (2010): P.E.T. A gyereknevelés aranykönyve, Budapest, Gordon Kiadó Magyarország Kft.
Jim McCambridge & John Strang, Egy-üléses motivációs interjú hatékonyságvizsgálata - a drogfogyasztás mérséklődése és a droggal összefüggő kockázatok és ártalmak percepciója fiatalok körében: egy átfogó cluster randomizált próba eredményei 2004. Addiction, 99, 39-52.
http://ndi-szip.hu/Files/Motivacios_interju.pdf
N. Kollár Katalin, Szabó Éva (2004): Pszichológia pedagógusoknak Digitális Tankönyvtár https://www.tankonyvtar.hu/en/tartalom/tamop425/2011_0001_520_pszichologia_pedagogusoknak/index.html
Mészáros Aranka: A visszajelzés mint a kommunikációs hatékonyság egyik alapvető eleme in: Mészáros Aranka szerk. (2007): Kommunikáció és konfliktusok kezelése a munkahelyen 133-151.
Urbán, R. (2009). A motivációs interjú. In: Demetrovics, Zs. (szerk.): Az addiktológia alapjai III. Eötvös Kiadó, Budapest, 277-294.

7.1. A segítő beszélgetés, mint hatékony kommunikációs eszköz

A segítő beszélgetés elméleti - pszichológiai és pszichoterápiás - háttere[32]

A segítő beszélgetés során a segítő segíti a kliensét a személyiségében eleve meglévő fejlődési képességek feltárásában, felerősítésében, illetve az erősségei kibontakoztatásával szemben álló akadályok elhárításában. Ennek érdekében a segítő feladata, hogy a kliens növekedését, fejlődését, érettebbé válását elősegítse, úgy, hogy a kliens belső, rejtett értékei a felszínre jöhessenek, kibontakozhassanak, tudatosuljanak, jobban kifejeződhessenek. A segítő beszélgetés átfogó célja az emberi értékek megtalálása, a belső erőforrások feltárása. A személy én- fogalmát és én-fejlődését

[32] bővebben: Carl Rogers: Valakivé válni – A személyiség születése. Edge 2000. Kiadó, Budapest 2015.

helyezi előtérbe. A konzultáció klasszikusan egyéni formában történik. A segítő számára a kliens problémája, gondja a téma. A kliens elbeszélése alapján, a kliens helyzetébe empatikusan belehelyezkedve kerül közelebb a megértéséhez úgy, hogy a kliens szemével láthassa annak nehézségeit. Meghallgatva őt tanácsadás, bírálat, vélemény megfogalmazása nélkül, pozitív elfogadással veszi körül.

A személyközpontú pszichológia és a segítő beszélgetés története

Carl Rogers, a személyközpontú pszichológia „atyja", 1902-ben született az Egyesült Államokban egy kompromisszumokra nem hajló, vallásos családban. Akarata ellenére mezőgazdasági főiskolára küldték szakmát tanulni, mely irányba Rogers soha nem mutatott érdeklődést. Későbbi munkásságában valószínűleg gyermek- és ifjúkori negatív tapasztalatai miatt tulajdonított nagy jelentőséget az énnek, az egyén szándékainak és önmegvalósítási törekvéseinek.

Rogers olyan kliensek esetében kezdte alkalmazni a segítő beszélgetést, akik az adott problémát saját erejükből is képesek lennének megoldani, de jelenlegi problémamegoldó stratégiáik, önismeretük, én-képük, vagy én-védő mechanizmusaik elégtelen működése miatt, vagy a kívülről való rálátás képességének hiánya miatt mégis külső segítségre van szükségük.

Rogers személyiségelmélete

Rogers személyiségelméletében központi szerepet tulajdonít az énképnek. Az énkép lényegében azon érzéseknek, érzelmeknek, attitűdöknek a belső sémája, amelyeket a személy sajátjainak tart. Az énkép kialakulása szociális környezethez kötött, mivel szociális interakcióink révén jön létre, a személy csak a másokkal való összehasonlítás révén tudja megítélni saját értékeit. A „ki vagyok én, milyen vagyok én" kérdésekre a választ a szociális interakciókból érkező visszajelzések révén lehet megtalálni. A személyiség másik összetevője az én-ideál, ez az, akinek az ember látni szeretné önmagát. Azokat az érzéseket, érzelmeket, attitűdöket tartalmazza, melyeket az egyén sajátjának szeretne. A harmonikus személyiség feltétele, hogy az énkép és az én-ideál minél közelebb legyenek egymáshoz, azaz, hogy a személy olyannak lássa magát, amilyen valójában lenni szeretne.

Rogers személyközpontú elméletének megkülönböztető vonása az emberek önmegvalósítási és önirányítási képességének állandó hangsúlyozása.

Rogers a teljes embert organizmusnak nevezi. Az organizmus szükségleteinek kielégítésére törekszik, célja az önmegvalósítás. Az organizmus valamilyen módon reagál a környezet ingereire, s ezek a valós reakciók jó esetben összhangban vannak azzal, ahogyan az énkép reagálna az adott helyzetre. Ha valaki azonban folyamatosan az énképének ellentmondóan cselekszik, akkor érzelmi egyensúlya megbomlik, feszültség keletkezik. Az egészséges személyiség rogersi értelmezésben kongruensen cselekszik, tehát én-azonos marad. Probléma abban az esetben következik be, amikor az organizmus nem úgy cselekszik, mint ahogyan azt a személy énképében előrevetíti.

Rogers elmélete egyszerre személyiségelmélet, egy életstílus leírása, egy terápiás eljárás körvonalazása, számunkra pedig a gyermekvédő kommunikációját meghatározó szemlélet. A cél az önelfogadás biztosítása, egy olyan kommunikációs magatartással, amely elismeri a minden gyermekben meglévő pozitív irányultságot, az olyan képességet, mint a döntési képesség, önmegvalósítás.

A segítő beszélgetés minden esetben egyénre szabott, egyedi és megismételhetetlen tapasztalat mindkét fél számára.

Személyiségelméletének központi fogalma tehát az én-fogalom (self-concept). ("Mi vagyok én", "Mit tehetek"). Az én-fogalom a világ észlelését és a viselkedést is befolyásolja, azonban nem feltétlenül a valóságot tükrözi. Elméletének másik fontos tényezője az én-ideál ("Milyenek szeretnénk lenni"). A boldogság az ő felfogásában azt jelenti, hogy az én-ideál és a reális énkép egymáshoz közel vannak.

Ez az elmélet az empátiát hangsúlyozza, vagyis azt, hogy megértsük a más személyek indítékait, motivációit, kívánságait és viselkedésünk legyen önazonos.

Ez a szemlélet elismeri, hogy az ember veleszületetten vágyik a személyes fejlődésre, az éretté válásra és a pozitív változásra. Alapvető motiváló erő pedig az önmegvalósítás.

Rogers elméletének gyakorlati alkalmazása nagyon széleskörű, minden olyan foglalkozási ágban, ahol a társas interakció megkövetelt, alkalmazható.

A segítő beszélgetés módszertana

A segítő kommunikációjára a non-direktivitás jellemző: kérdésfeltevésekkel és érzelmi tükrözéssel sarkallja az egyént arra, hogy önmaga adjon választ a problémájára. A beszélgetés témáját a kliens határozza meg, azaz a kiinduló pont az ő elakadása, illetve problémája. A kliens szabadon vált témát, meghatározza a beszélgetés ütemét, illetve határokat von. A segítő megérti az adott beszélgetés érzelmi vonatkozásait a kliens részéről, ugyanakkor nem kíváncsiskodik. A segítő „a klienseknek a szavakban kifejezett és az e mögött rejlő érzéseit próbálja visszatükrözni, hogy ezáltal segítse érzéseinek, nehézségeinek jobb megértését, megfogalmazását”[33]. A tartalom háttérbe szorul, és az érzelmek kerülnek súlyponti helyre. Kerüli a moralizálást. Nem hoz ítéletet, nem állít fel elméletet. Nem bagatellizálja el a problémát, ugyanakkor megőrzi az objektivitását. Kerüli az interpretálást, illetve óvatosan bánik a vigasztalással, és semmiképpen sem akarja ő a segítséget kérő problémáját megoldani. A segítő így válhat hitelessé. Eközben a kliens biztonságban tudja magát, megtapasztalja az együttérzést, a megértést, megélheti a feltétel nélküli elfogadást, az őszinte odafordulást, azt, hogy lehetősége van kibeszélni gondjait, problémáit. A segítő szerepe, hogy tükörként viselkedjék, amikor az egyén a saját problémáit kutatja, elemzi. Nyitott kérdéseket tesz fel, ezzel segítve a probléma feltárást, kívülről történő rálátását. Ez a speciális kérdezési mód támogatja a kliens önreflexióit is: segít abban, hogy a kliens más szemszögből is rálásson a problémájára, ezzel olyan új megoldási lehetőségek nyílnak meg a számára, amelyeket az addigi egyoldalú megközelítés elzárt előle. Lehetősége nyílik például egy konfliktushelyzet másik résztvevőjének a szemszögét is megismernie, amely fejleszti a megértést, empátiás készséget, az elfogadást és új, konstruktív megoldások megtalálását. Ezáltal épül a kliens személyisége.

A segítséget kérőben zajló lelki folyamatok

A folyamat során a kliensben változás megy végbe. A kiinduló pontban a segítséget kérő roppant kényelmetlen helyzetben lehet. Tele van kételyekkel, félelmekkel. Zűrzavar van a fejében, tanácstalanság jellemző rá. Szeretné a változást, de fogalma sincs arról hogyan induljon el, illetve előfordulhat, hogy azt sem tudja, mit akar valójában. Egyet azonban biztosan tud: az aktuális rossz állapotot meg akarja szüntetni, és ehhez elfogad segítséget. Ugyanakkor az „akarom a segítséget, meg nem is” állapot nagyon gyakran ellenállást vált ki a kliensben a segítő kapcsolattal, illetve a segítővel szemben. Ez jelentkezhet a segítő kompetenciáinak megkérdőjelezéseként, hibás emlékezésre való hivatkozásként, vagy például közönyös magatartásként. Ezt észlelve a segítő elfogadó légkörben, a ki nem mondott, de non-verbálisan „bemutatott” érzelmek visszatükrözésével, a kliens elismerése és az ellenállásának méltányolása mellett az ellenállást segíthet csökkenteni illetve megszüntetni. A változás már önmagában az elfogadástól elindulhat. Egyszerűen az a tény, hogy van valaki, aki meghallgatja, nem oszt tanácsokat, nem tartja „hülyének”, emellett kíváncsi és figyel rá, megváltoztathatja a kliens saját magáról alkotott képét. Attól, hogy beszélhet a problémájáról, ráadásul úgy, ahogy ő akarja, a helyzetének megítélése közelíthet a realitásokhoz, és veszíthet az érzelmi túlfűtöttségéből. Ugyanakkor a segítő visszatükrözése révén a kliens felismerheti saját mondatai révén az érzelmeit. Azokat az érzelmeket, amik eddig rejtve voltak a számára, illetve nem értett meg. Visszahallgatva a mondatait,

[33] H. Faber- E. van der Schoot: A segítő beszélgetés. Párbeszéd (Dialógus) Alapítvány. Budapest. 2008. 87. oldal

jobban megértheti a gondolatait, illetve a gondolatok és az érzelmek közötti összefüggéseket. Egy ilyen megértett összefüggés („aha" élmény) segíti őt, hogy kissé mélyebb szinten tekintsen önmagára, további érzelmeket, gondolatokat hozzon a felszínre, és ezzel továbbléphet az önmegismerés felé. Megérthet például addig indokolatlannak vélt, sokszor önpusztító haragot, illetve annak kiváltó okát, és megértve már képes megküzdeni vele. Megértheti rossz érzéseinek, meg nem fogalmazott nyugtalanságának, feszültségének, félelmeinek okát, és így enyhülhet a szorongás, tágul a gondolkodás, és elindulhat a megoldás felé.

A Gordon modell

Thomas Gordon (1918-2002) kaliforniai pszichológus, Carl Rogers tanítványa és kollégája, az 1960-as években írt műveiben felismerte a kommunikáció és az erőszakmentes konfliktusmegoldás jelentőségét az emberi kapcsolatokban. Carl Rogers humanisztikus pszichológiája alapján dolgozott ki módszereket, melyek a tanári gyakorlatban, a szülői, valamint a vezetői tevékenységekben egyaránt jól alkalmazhatóak. Az általa feltárt kommunikációs készségek megértése nem bonyolult, de gyakorlást igényelnek. Módszerének lényege azon alapszik, hogy a kapcsolat minősége döntő jelentőségű.

Gordon elképzelése szerint a felnőtt-gyermek kapcsolat alapvetően demokratikus, egy dologban azonban a felnőtté az irányító szerep: megfelelő kommunikációs technikák birtokában neki kell lépéseket tennie az egyenrangú partneri viszony, a nyílt kommunikáció kialakítása érdekében.

Gordon szisztematikusan sorra veszi azokat a közléstípusokat, amelyek segítik, és azokat, amelyek gátolják a problémák feltárását és a mindenki számára elfogadható megoldást lehetővé tévő terep létrehozását.

Kié a probléma?

A probléma felmerülése esetén elsőként azt kell eldönteni, hogy kié a probléma. Gordon szerint a probléma tulajdonosa mindig az, akinek az igényeit sérti a másik viselkedése.

A felnőtt-gyermek kapcsolatban előforduló problémákat két csoportra oszthatjuk: egyik oldalon állnak azok a helyzetek, amelyek a gyermekeknek okoznak gondot, a másik oldalon pedig azok, amelyek a felnőtt jogos igényeit sértik, számára okoznak kézzelfogható problémát. A probléma tulajdonosának tisztázása azért fontos, mert a felnőttnek egészen másként kell viselkednie a két esetben.

Ha a gyermeké a probléma, akkor a ő kezdeményezi a beszélgetést, a felnőtt a meghallgató fél, aki segíteni akar a gyermeknek, de a megoldást a gyermeknek kell megtalálnia. A felnőtt szerepe ilyenkor passzívabb, egyfajta facilitátorként van jelen, aki segíti a gyermeket abban, hogy megfelelően megfogalmazza a problémát, és rátaláljon a számára megfelelő megoldásra.

Merőben más a helyzet, ha a probléma a felnőtté. Ilyenkor ő a kezdeményező, és ő a beszélő fél, tulajdonképpen ő az, aki a gyermek együttműködését kéri a megoldásban. A felnőtt ebben a helyzetben tehát aktívabb, de a megoldás bármelyik féltől származhat, sőt szükséges is, hogy a megoldás mindkét fél számára elfogadható legyen.

7.2. A segítő beszélgetés technika megbeszélése; A hatékony kommunikáció eszközei

Kommunikációs gátak feloldása és az aktív hallgatás

Közléssorompók[34]

[34] bővebben itt: N. Kollár – Szabó, 2004.

A tapasztalatok szerint a felnőttek – amennyiben problémájuk van a gyerek(ek) viselkedésével – gyakran használnak olyan közléseket, amelyek nem segítik a probléma megoldását, ehelyett inkább ellenállásra késztetik a gyereket, lefaragnak az önbecsüléséből, bűntudatot, szégyent vagy zavart ébresztenek benne.

Az ilyen megnyilvánulások – Gordon szemléletesen közléssorompónak hívja őket – akadályozzák a valódi problémamegoldást. Egy részük kész megoldást ad a gyereknek, nem vonja be a megoldás folyamatába, más részük rendre utasítja, bírálja a gyereket. Előfordul az is, hogy a tanár bagatellizálja a problémát, elterelő közléseket alkalmaz. A következő táblázat részletesen bemutatja a közléssorompók lehetséges hatásait (N. Kollár – Szabó, 2004).

A közléssorompók alkalmazása azokban a helyzetekben kerülendő, amikor valami zavar keletkezik a felnőtt-gyerek viszonyban. Problémamentes helyzetekben természetesen gyakran alkalmazzuk ezeknek a közléseknek némelyikét (pl. dicséret, logikai érvelés, tanács), és teljesen helyénvaló, hogy ezt tesszük. A potenciális káros hatások akkor fenyegetnek, amikor olyan helyzetekben folyamodunk hozzájuk, amikor problémamegoldásra lenne szükség.

A közléssorompók leggyakoribb változatai és lehetséges hatásaik (Gordon, 2001 nyomán) [35]

1. Parancsolás, utasítás
(Azonnal radírozd ki! Most szépen bocsánatot kérsz!)
Lehetséges hatásai:
- Félelmet, fenyegetettségérzést vált ki.
- Ellenállásra csábít („Mi van, ha nem?").
- Hosszú távon elmélyíti az ellenséges légkört, lázadásra, visszavágásra ösztönöz.

2. Figyelmeztetés, fenyegetés
(Ne kelljen kétszer mondanom, különben… Ha még egyszer megszólalsz, akkor.)
Lehetséges hatásai:
- Félelmet, behódolást vált ki.
- Kipróbálásra csábít.
- Sértettséget, haragot ébreszt.

3. Prédikálás, moralizálás
(Egy ekkora gyerek ezt már magától is tudhatná. Szégyellheted magad!)
Lehetséges hatásai:
- Bűntudatot kelt.
- Azt sugallja, hogy nem bízunk a gyerek felelősségérzetében.
- Gyakori alkalmazásakor elveszíti a hatását, a gyerekek megtanulják figyelmen kívül hagyni.

4. Tanács, megoldási javaslatok
(Egyszerűen oda kellene menned hozzájuk, és elmondani. A helyedben inkább kijavítanám az alma színét pirosra.)
Lehetséges hatásai:
- Bizalmatlanságot sugall – a tanár azt gondolja, hogy a gyerek nem képes megoldani a problémát.
- Megakadályozza a gyereket abban, hogy végiggondolja a problémát, saját megoldásokat keressen.
Függőséget és ellenállást vált ki

5. Logikai érvelés, kioktatás
(Hát ebben tévedsz. Ha végiggondolod, rájössz, hogy.)
Lehetséges hatásai:
- Megbántottságot, alkalmatlanságiérzést kelthet a gyerekben, azt sugallja, hogy butának tartjuk.
- Védekező magatartást ébreszt.
- A gyerek gyakran „kikapcsol", nem figyel a tanárra

6. Ítélkezés, kritizálás, hibáztatás

[35] cit: N. Kollár – Szabó, 2004. 372. o.

(Annyira felületes vagy! Nem tudsz úgy bejönni a terembe, hogy nem versz le valamit! Nem lehet rád számítani.)
Lehetséges hatásai:
- Megbélyegző, rossznak tünteti fel a gyereket.
- Visszavágásra késztet.
- A gyakran hallott kritika beépül a gyerek énképébe, és önbeteljesítő jóslatként valóra válhat.

7. Dicséret, egyetértés
(Meg tudod te ezt csinálni, mindig olyan ügyes vagy. Ez tényleg nem könnyű, de te mindig olyan jól oldod meg ezeket a helyzeteket.)
Lehetséges hatásai:
- Érezhető a manipulatív szándék, hogy a dicséret nem őszinte, a tanár rá akarja venni a gyereket valamire.
- Azt sugallja, hogy nagyon magas a mérce, és ennek mindig meg kell felelni.

8. Szidás, kifigurázás, megbélyegzés
(Ó a kis nebántsvirág! De jó, már megint hallhatjuk az ügyeletes mókamestert. Ma sem fájdul meg a karod a sok jelentkezéstől, igaz, Józsi?)
Lehetséges hatásai:
- Rontja a gyerek önértékelését, önbecsülését.
- Nevetségessé teheti a gyereket társai előtt.

Visszavágásra buzdít.

9. Értelmezés, elemzés, diagnosztizálás
(Most csak el vagy keseredve, ennyi az egész! Ki vagy merülve, és túlreagálod a dolgot.)
Lehetséges hatásai:
- Dühöt, frusztráltságot vált ki, mert azt sugallja, hogy a tanár bagatellizálja a problémát.
- A gyerek úgy érezheti, hogy eltorzítják, félreértik, amit mond, és ez elveheti a beszédkedvét.
- Azt hangsúlyozza, hogy a tanár mindent jobban tud, átlát a diákon.

10. Vigasztalás, nyugtatás, együttérzés
(Ugyan már, biztosan sikerülni fog! Nem kell úgy mellre szívni, az ilyen dolgok maguktól is megoldódnak!) Lehetséges hatásai:
- A problémát bagatellizálja.
- Gyakran az a háttérüzenet, hogy nem szabad rosszkedvűnek lenni, jó arcot kell vágni mindenhez.

11. Vallatás, kikérdezés, faggatózás
(Mennyit készültél? Hogy történt? Ki kezdte? Miért vetted el tőle? Mit csináltál? Ki? Hogyan? Miért?)
Lehetséges hatásai:
- Gyanakvást, bizalomhiányt sugall.
- A gyerek gyakran nem tudja, mi a kérdezősködés célja, ez bizonytalanságot válthat ki, fenyegető lehet.
- Kiveszi a gyerek kezéből a problémamegoldást.

12. Elterelés, humorizálás, visszavonulás
(Erre most nincs időnk! Na, ugorjunk! Ma mindenki bolondgombát evett?)
Lehetséges hatásai:
- Azt sugallja, hogy a tanárt nem érdekli a gyerek mondanivalója, és nem is érdemes hozzá fordulni a problémákkal.
- Arra tanít, hogy nehézségeinkkel bezárkózzunk, a problémákat a szőnyeg alá söpörjük.

A felsorolt közlésekben közös, hogy leállítja vagy lelassítja a további kommunikációt, és ezzel gátolja a problémamegoldást. Ha a gyereknek van problémája, a közléssorompóval a felnőtt belé fojtja a szót, bűnösnek vagy alkalmatlannak tünteti fel őt, vagy védekezésre készteti – tehát mindenképpen akadályozza, hogy a gyerek a problémájáról beszéljen, azt feltárja. Ha a felnőttnek van problémája, a közléssorompók a figyelmet a gyerekre irányítják, a beszélgetés középpontjában tehát nem a tényleges probléma áll, és ez hátráltatja a kedvező megoldás megszületését.

Az aktív hallgatás – értő figyelem

Mit használjunk tehát a kommunikációt gátló közlések helyett? Milyen megnyilvánulások segítik az őszinte, elfogadó, érzelmileg támogató légkör megteremtését? Olyan közlések célravezetőek, amelyek feltárják a felek valós érzéseit, nem mérgezik a kapcsolatot.

Gordon az ilyen közléseket énközléseknek nevezi.

A teljes énközlés három elemet tartalmaz:

1. a bennünket zavaró viselkedés pontos megnevezését
2. ennek következményeit ránk nézve
3. és azt az érzést, amelyet ez belőlünk kivált

Az énközlés megfogalmazása fejlett önreflexiót igényel, komolyan végig kell gondolnunk, hogy mi is az, ami a másik viselkedésében zavar, és ezt közölnünk kell vele.

Amikor a gyerek küzd valamilyen problémával, neki van szüksége segítségre, akkor a felnőtt szerepe a meghallgatás és megértés.

A passzív figyelem mellett támogathatjuk a gyermeket aktív odafigyeléssel, azaz értő figyelemmel. Ez azt kívánja a felnőttől, hogy helyezkedjen bele a gyermek helyzetébe, hogy pontosan megértse, mit érez és gondol. Nem adunk tanácsokat problémái megoldására, nem akarjuk valami felé terelni, nem vesszük magunkra a gondjait, csak értő figyelemmel segítjük, hogy problémáira saját megoldást találjon. Ennek érdekében közléseit dekódoljuk, szinte megfogalmazva a mögötte megjelenő érzelmeket. Mindez együtt azt jelenti, hogy az aktív hallgatás vállalása a probléma visszatükrözését jelenti, ami egyben visszajelzés a gyermeknek, az érzelmi és tartalmi információk újrarendezett visszaadásával.

A passzív hallgatás gyakran azért nem elég, mert a beszélő csak annyit tud, hogy a hallgató figyel rá, de azt nem, hogy érti-e, és jól érti-e, amit mond. Az aktív hallgatás (vagy értő figyelem) azért több ennél, mert ilyenkor a hallgató visszajelzéseket küld arról, hogy hogyan értette, amit a másik elmondott. Tulajdonképpen visszatükrözi a beszélő közléseit. Láttuk, hogy a kommunikáció alapfolyamatában az üzenet a kódoláson és dekódoláson keresztül jut el a címzetthez, könnyen előfordulhat, hogy a hallgató félreérti a beszélő közlését. Ezt a félreértést minimalizálja az értő figyelem úgy, hogy verbalizált visszacsatolást ad a beszélőnek arról, hogy a hallgató hogyan érti, amit ő mondott, és így a beszélőnek lehetősége van a helyesbítésre, pontosításra. Az értő figyelem hozzásegíti a probléma tulajdonosát, hogy a felszíni problémától eltávolodva, eljusson a probléma gyökeréhez. Az értő figyelem vagy aktív hallgatás feltételezi az én-üzenetek adását, mellyel visszajelezzük, mit értettünk meg az üzenetből.

Az aktív hallgatással mind verbális (szóbeli közlések, esetenként egyes szavak, például, aha, értem stb.), mind nonverbális (gesztusok, arckifejezések) formában kifejezzük a gyermek közlésének megértését és elfogadását. Ezen túl ellenőrizni is tudjuk, helyesen értettük-e a közlést.

Az aktív hallgatás a gyermek valódi elfogadását és megértési vágyát várja el a felnőttől. Az őszinte értő figyelem empátiát visz a kapcsolatba, a hallgatás során félre kell tenni a saját érzéseket, gondolatokat, hogy kizárólag a másik fél legyen fontos. Konfliktushelyzetben a másik feszültségének megértése, visszajelzése megakadályozhatja a viszony elmérgesedését, míg a gyermek azt érzi, hogy megértik, így biztosított az együttműködés.

Gordon nézetei túlmutatnak a kommunikáció folyamatán. A megtanulható konkrét kommunikációs technikáknál, alkalmazható módszereknél és taktikáknál fontosabb a humanisztikus szemléletű alapüzenet: a kölcsönös tiszteleten és elfogadáson alapuló felnőtt – gyerek kapcsolat

Akár magunkévá tesszük ezt a szemléletet, akár nem, megfogalmazhatjuk, hogy a felnőtt kommunikációjával akarva-akaratlanul megalapozza a viszonyt a gyermekekkel, kialakítja azt a légkört, közeget, amelyben együtt élnek. Kiemelkedő, hogy a gyermekvédő jó kommunikátor legyen, vagyis

egyfelől legyen tisztában a kommunikációs megnyilvánulások hatásával, tudja, mivel milyen változást, hatást érhet el; másfelől tudatosítsa saját kommunikációs stílusát, legyen képes kívülről látni magát. Ha ezt meg tudja tenni, akkor válik lehetővé a tudatos választás, a céljai megvalósítását leginkább elősegítő kommunikációs eszközök kiválasztása és alkalmazása

A visszajelzés[36]

Visszajelzés adása és fogadása

Mi a visszajelzés?

A visszajelzés egy személy vagy csoport magatartásáról és hozzáállásáról, illetve azok eredményéről folytatott kommunikáció.
A visszajelzés lehet pozitív vagy negatív. A cél általában az építő jellegű visszajelzés nyújtása, valamint az, hogy a visszajelzés fogadása is építő jelleggel történjék.
A megfelelően biztosított visszajelzés azért hasznos, mert segít megérteni, hogyan hat másokra magatartásunk és kommunikációnk.
Így lehetőséget biztosít önmagunk fejlesztésére.

Visszajelzés adása

- A megfelelő időben és helyen adjon visszajelzést. Ismerje fel, mikor van szükség visszajelzésre, és ne adjon negatív visszajelzést mások előtt.
- A személyiség és a hozzáállás helyett a cselekedetekre és a magatartásra fókuszáljon.
- A magatartás az ember beszéde és tettei. Ha ezekre összpontosít, csökkenti a csapattag védekező hozzáállását, és motiválja, hogy részt vegyen a probléma megoldásában.
- Csak olyasmikről adjon visszajelzést, amiben biztos. Mondjon hozzá adatot.
- Ne túlozzon, ne ítélkezzen! Vállaljon felelősséget az adott visszajelzésért. Én-állításokat használjon: Én azt érzem/látom/hallom/gondolom...
- Adjon lehetőséget a reagálásra. Kérdezze meg, mit gondol a másik a saját teljesítményéről vagy magatartásáról.
- Tegyen javaslatokat a fejlesztésre, vagy kérdezze meg a személyt, szerinte hogyan kezelhette volna/kezelheti a jövőben másképp a helyzetet.

Visszajelzés fogadása

- Hallgassa figyelmesen a visszajelzést anélkül, hogy azonnal megvédené magát vagy kifejtené saját nézőpontját. Értékes információt veszíthet, ha nem figyel oda nyitottan, félelem és ellenállás nélkül, alaposan.
- Ha a visszajelzés pozitív, ne utasítsa el és ne tagadja meg anélkül, hogy elgondolkodna rajta. Ha a visszajelzés negatív, próbálja meg kiértékelni, mielőtt elfogadná vagy elutasítaná.
- Tisztázza a visszajelzést, hogy megértse a jelentését.
- Ismerje el az igazságot vagy legalább azt, hogy más így vélekedik.
- Ha szükséges, kérjen időt arra, hogy végiggondolja a kapott visszajelzést.

A visszajelzés nyolc szabálya

1. A visszajelzést feltétlenül **óhajtani vagy kérni kell.** Kell, hogy kérjék, ne pedig rákényszerítsék a másikra. A fogadó fél szándékától függ – ugyanis kéri, majd ellenőrzi –, mennyit nyert vele, milyen a visszajelzés tartalma, mélysége.

[36] A fejezetben felhasználásra került Mészáros Aranka: A visszajelzés mint a kommunikációs hatékonyság egyik alapvető eleme in: Mészáros Aranka szerk. (2007): Kommunikáció és konfliktusok kezelése a munkahelyen 133-151. p tanulmánya

2. A visszajelzés **a fogadó fél javára történik**. Azért adják, hogy segítsenek a fogadó félen, de változtatásra nem kényszerítik. Aki a visszajelzést kapja, vagy elfogadja vagy elveti az információt, és tetszés szerint használja fel.

3. A **visszajelzés nem minősít**: se nem jó, se nem rossz. Mindössze az adó fél észlelését vagy érzelmeit fejezi ki abban az időpontban, amikor a visszajelzést adja.

4. Mivel a visszajelzés csupán az adó fél felfogása, mindkét félnek lehet olyan óhaja, hogy **egyeztessen** más jelenlévőkkel, milyen az ő felfogásuk a helyzetről.

5. A visszajelzés eredményesebb, ha igen **hamar követi az eseményt**. Nagyon nehéz rekonstruálni a helyzeteket, ha közben már több nap, sőt hét múlt el.

6. A visszajelzés megértése és felhasználása jobb, ha a visszajelzés **célzott, nem pedig általános**. Ha valakivel közlik, hogy „uralkodó" természet, ennek nincs annyi haszna, mint ha például megmondják neki, hogy egy adott viselkedés – mint például az, hogy beszél, és nem figyel – mutatja őt ilyennek.

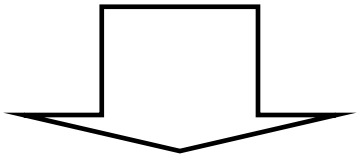
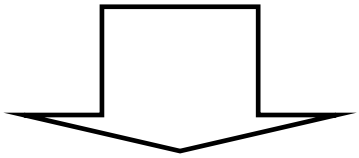
7. A visszajelzést kevesebb védekezés fogadja, ha **inkább leíró, mintsem értékelő jellegű.** Ha le akarjuk írni valakinek a viselkedését vagy azzal kapcsolatos reakciónkat, hasznosabb azt mondani „mellőzöttnek éreztem magam, mivel a szavamba vágtál", mint azt, hogy „te mindig mások szavába vágsz".

8. A visszajelzés legyen **hasznos és sokatmondó**. Elég fontos legyen, hogy befolyásolja a kapó felet, és irányuljon olyan viselkedésre, amit meg lehet változtatni. Ha sekélyes a visszajelzés, akkor semmi haszna. Ha megváltoztathatatlan viselkedésre irányul, akkor pedig a feszültség fokozódásához vezet.

Hogyan tegyük a visszajelzést hatásossá?
– a visszajelzés fogadása –
A visszajelzés hatékonysága legalább annyira függ a jelzés fogadtatásától és hasznosításától, mint a közlés stílusától.
Egy mástól kapott visszajelzés adott esetben gyengítheti az önmagunkról kialakított képet, vagy távol esik az önmagunkkal szemben támasztott elvárástól, azaz disszonanciát – „rossz érzést" – okoz. E disszonancia okozta feszültség eredményezheti egyrészt a magatartásforma konstruktív megváltozását.

Másrészt viszont fenyegetettség érzetet és konfliktust is okozhat, ezek pedig az úgynevezett **védekező magatartásforma** kialakulásához vezethetnek. Az előbbiek értelmében a visszajelzést fogadó személy kétféle eljárást alkalmazhat a disszonancia csökkentésére: védekező vagy a problémával szembenéző magatartást tanúsíthat.

KRITIKA **Haragunk kimutatása abból a célból, hogy közöljük követelményeinket**	*VISSZAJELZÉS* **Olyan információ, melynek célja a magatartás pozitív megváltoztatása**
Általános Kiértékelő Emberekkel kapcsolatban kemény Zavaros Múltra irányul Hibáztatni akaró Függőséget/védekezést vált ki	Konkrét Leíró Ügyekkel kapcsolatban kemény Világos Jelenből indulva a jövőre irányul Megoldást kereső Szabadon értelmezhető

VÉDEKEZŐ MAGATARTÁS	SZEMBENÉZŐ MAGATARTÁS
Tagadás, elutasítás	Elfogadás
Racionalizálás, megmagyarázás	Önvizsgálat
Kivetítés	Beleélés
Behelyettesítés	Megvizsgálás
Gyors elfogadás	Adatgyűjtés
Visszahúzódás	Érzelmek kifejezése
Hatalom alapú támadás	Segítségkeresés
Tréfa	Nyugtalanság
Versengés a vezetővel	Meghallgatás
Cinizmus	Pozitív értékelő magatartás
Ésszerűsítés, elméletgyártás	Gond megosztása
Általánosítás	Kísérletezés
Párképzés - összehasonlítás	Csoportkapcsolat keresés

A motivációs interjú [37]

A motivációs interjú fogalma William R. Miller és Stephen Rollnick nevéhez fűződik, akik addiktológiai tanácsadásuk során fejlesztették ki ezt a módszert az 1980-as években. Azóta több száz tanulmány született a témában, és a motivációs interjú igen hatékonynak bizonyult a viselkedésváltozás elérésének katalizálásában.

[37] A motivációs interjú módszeréről bővebben:
Levounis, Petros – Arnaout, Bachaar – Marienfeld, Carla: Motivációs interjú a klinikai gyakorlatban Oriold és Társai Kiadó 2018.
addiktológiai alkalmazásáról: Miller WR. Motivational interviewing with problem drinkers. *Behav Psychoth* 1983; 11(2): 147-172. in : http://www.vad.be/assets/1961
összefoglaló mű:
Rollnick S, Miller WR, Butler CC, et al. Motivational interviewing in health care: helping patients change behavior. The Guilford Press, New York, 2008.
további tájékozódási lehetőségek a módszerről:
http://www.psychotherapy.net/video/miller-motivational-interviewing?gclid=EAIaIQobChMI86DTy5mD2wIVD_IRCh2FCgu1EAAYASAAEgI8GfD_BwE
https://www.cambridge.org/core/journals/behavioural-and-cognitive-psychotherapy/article/what-is-motivational-interviewing/F7E8B9E777291290E6DF0FDE37999C8D

A motivációs interjú egy személyközpontú tanácsadói stílus és módszer, amivel kivédhető az ambivalencia problémája. A beszélgetés során a kliens van a középpontban, és szabadon hozhat döntéseket a céljainak, értékeinek és életmódjának megfelelően.

A motivációs interjú során a szakember támogatja a kliens autonómiáját, és segíti, hogy reflektáljon a saját motivációjára a változással kapcsolatban.

Ennek a módszernek az az alapja, hogy az emberek általában nem szeretik, ha megmondják nekik, mit tegyenek. Ezzel azt érhetjük el, hogy a kliens elkezdi védeni a változással szembeni álláspontját. Az eredmény: ellenállás. Az ellenállás pontos és tudatos beazonosítása révén a segítő jótékonyan tudja tovább segíteni a másik felet a változás felé.

A motivációs interjút vezető személy nem ítélkezik. Reflektív hallgatással, a kliens szavainak átfogalmazásával, nyitott kérdésekkel és megerősítésekkel dolgozik. Ha a kliens szeretné (de csakis akkor), a szakember információt adhat át, vagy változtatási stratégiákat javasolhat.

Ezt a módszert sikerrel alkalmazzák az egészségügy több területén is, különösen eredményes az addikcióval érintett személyek esetén.

Mivel nem arról van szó, hogy a szakember megmondja, mit tegyen az illető a változás érdekében, meg tudja előzni a változással szembeni rezisztenciát. Így a kliens nyitottabb lesz, és a saját motivációit fogja felhozni, melyek erősíteni fogják abban, hogy lépéseket tegyen a változás érdekében.

A motivációs interjú fő jellemzői a következők:

- PARTNERSÉG: a szakember fő szerepe a kliens támogatása, hisz ő tudhatja legjobban, mi válhat be neki.
- ELFOGADÁS: a szakember nem ítélkezik, hanem empátiát tanúsít, és a jó dolgok megerősítésével támogatja a klienst.
- EGYÜTTÉRZÉS: a szakember őszinte együttérzést fejez ki, és teljes mértékben a kliens javát keresi.
- FELIDÉZÉS: a szakember a kliens nyelvezetét használva megismétli és átfogalmazza a pozitív kijelentéseket.

A motivációs interjúnak 4 fő szakasza van:

1. BEVONÓDÁS: a kapcsolatépítés első fázisa. A szakember megpróbálja minél jobban megérteni a kliens helyzetét.
2. FÓKUSZÁLÁS: összpontosítás a viselkedésváltozás konkrétumaira.
3. ELŐIDÉZÉS: annak előmozdítása, hogy a kliens elmondja, miért szeretne változtatni. Fő eszköze az úgynevezett „change talk”, ami a viselkedésváltozásra utaló kijelentéseket jelenti. Pl.: „Minden délután fáradt vagyok, de nem akarok energiaitalokon élni.”
4. TERVEZÉS: célok meghatározása és konkrét cselekvési terv megfogalmazása.

Ezek közül a Bevonódás szakasza mindig a legelső fázis. A további részek az aktuális helyzettől függően felcserélhetők. Fontos a rugalmasság, és a kliens igényeinek szem előtt tartása.

A vonatkozó és magyarul elérhető szakirodalmak kiemelik, hogy a motivációs interjú nemcsak hatékony, de időtakarékos módszernek is tűnik. Egy szerhasználó fiatalokkal végzett kutatás (McCambridge és Strang 2004.)[38] különösen fontos eredményeket mutat be egy-üléses strukturált motivációs interjú alkalmazása terén. A kutatók azt találták, hogy a beavatkozáson résztvevő fiatalok valószínűbben

[38] Jim McCambridge & John Strang, Egy-üléses motivációs interjú hatékonyságvizsgálata - a drogfogyasztás mérséklődése és a droggal összefüggő kockázatok és ártalmak percepciója fiatalok körében: egy átfogó cluster randomizált próba eredményei 2004. Addiction, 99, 39-52. http://ndi-szip.hu/Files/Motivacios_interju.pdf

változtatták meg a drogfogyasztó viselkedéssel együttjáró különféle kockázatos viselkedésüket. Sőt a legveszélyeztetettebb, tanulási problémákkal, pszichoszociális sérülékenységgel küzdő fiatalok csoportjára hatott a leginkább az interjú. Láthatjuk tehát, hogy egy egyszeri interjú, milyen erős hatással lehet a drogfogyasztásra. A tanulmány végső konzekvenciája, hogy átfogó beszélgetés eredményeképp hatással lehetünk a fiatalok motivációs struktúrájának megváltoztatására, valamint a különböző szerhasználati szokásokkal együtt járó kockázatos viselkedések megnyilvánulására is. Mindez fontos információ a gyermekvédők számára, a segítő beszélgetés és a motivációs interjú egyaránt nagyon hasznos módszer és eszköz a gondjaikra bízott gyermekek és fiatalok támogatására, veszélyeztetettségük csökkentésére, fejlődésük előmozdítására, esélyeik növelésére.

8. Felhasznált irodalom

Balázs László – H. Tomesz Tímea – H. Varga Gyula: *A kommunikáció elmélet és gyakorlata* Gramma Kiadó Eger 2013
http://magyar.uni-eger.hu/public/uploads/a-kom-elmelete-es-gyak-teljes-uj-1-_56616f9699242.pdf
(Letöltés: 2018.04.30.)

Bernstein B. (1975): Nyelvi szocializáció és oktathatóság. In: Pap Mária – Szépe György (szerk.): *Társadalom és nyelv. Szociolingvisztikai írások*, Budapest, Gondolat Kiadó, pp. 393–434.

Bishop S. (2008): *Asszertivitás.* Budapest, Manager Könyvkiadó.

Buda Béla – László János (1981): *Beszéd a szavak mögött*. Budapest, Tömegkommunikációs Kutatóközpont

Buda Béla (1986): A szocializáció a gyermekkorban. In: Zsolnai Anikó (szerk.): *Szociális kompetencia – társas viselkedés*. Budapest, Gondolat Kiadó, pp. 83–91.

Buda Béla (1994): A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei. Budapest, Animula

Buda Béla (2012): Empátia…a beleélés lélektana. Budapest, L'Harmattan.

Budavári Takács I. (2011): *A konfliktuskezelés technikái*. [on-line PDF]. Szent István Egyetem.
file:///C:/Users/bitskeyb/Downloads/2010-0019_konfliktus_kezeles%20(1).pdf
(Letöltés: 2018.04.29)

Csepeli Gy.(2001): *Szociálpszichológia.* Budapest, Osiris Kiadó, pp. 335-362.

Deutsch, M. (1973): *The resolution of conflict: Constructive and destructive processes*. New Haven, Yale University Press.

Deutsch, M. (1990): Sixty years of conflict. *The International Journal of Conflict Management*, 1, p p. 237-263.

Farkas O. (2017): *Kreatív konfliktuskezelés tanulása és tanítása.* Németország, Saarbrücken, Globe.

Feuer M. et al. (2008): *A családsegítés elmélete és gyakorlata*, Budapest, Akadémia, pp. 263-268 és pp. 471-481.

Fodor László: *A kommunikáció rejtett kódjai* in: Mészáros Aranka szerk. (2007): Kommunikáció és konfliktusok kezelése a munkahelyen 115-130.

Friedemann Schulz von Thun (2012): *A kommunikáció zavarai és feloldásuk.* Budapest, Háttér Kiadó.

Glasl F. (2009): *Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte.* Bern, Beraterinnen und Berater.

Gordon, T. (2010): *P.E.T. A gyereknevelés aranykönyve.*Budapest, Gordon Kiadó Magyarország Kft.

Hadfield S. – Hasson G. (2018): *Asszertivitás - Hogyan érvényesítsük sikeresen az érdekeinket?* Budapest, Scolar Kft.

Herczog M. (1999): Problémamegoldás, konfliktuskezelés a gyermekvédelemben. *Család gyermek ifjúság*, 1 évf. VII. sz. pp. 3-5.

Liddle, Matt (2009): *Tanítani a Taníthatatlant* – Élménypedagógiai Kézikönyv, Pressley Ridge Magyarország Alapítvány, Budapest

Major Zsolt Balázs – Mészáros Katalin – Tatárné Kapus Éva (2008): *„Fotel vagy karfa" - Gyakorlat- és eszközközpontú nevelés-módszertani kézikönyv gyermekvédelemben, gyerek- és lakásotthonban dolgozók számára* Zenin Business Management, Pest megyei TEGYESZI, Budapest

Major Zsolt Balázs, Mészáros Katalin, Tatárné Kapus Éva (2011*): Az eltéphetetlen gyökér - Gyakorlati kapaszkodók elveszőfélben lévő családok segítőinek* IRTÓ Bt., PMJVÖ Esztergár Lajos Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálata

Major Zsolt Balázs - Mészáros Katalin (2017): *Farkas vagy áldozat - Gyakorlatközpontú kézikönyv pedagógusoknak magatartási problémák kezeléséhez és megelőzéséhez* Edge 2000 Kiadó, Budapest

McCambridge, Jim & Strang, John: Egy-üléses motivációs interjú hatékonyságvizsgálata - a drogfogyasztás mérséklődése és a droggal összefüggő kockázatok és ártalmak percepciója fiatalok körében: egy átfogó cluster randomizált próba eredményei 2004. Addiction, 99, 39-52.
http://ndi-szip.hu/Files/Motivacios_interju.pdf (Letöltés: 2018.04.30.)

Mészáros Aranka: *A visszajelzés mint a kommunikációs hatékonyság egyik alapvető eleme* in: Mészáros Aranka szerk. (2007): Kommunikáció és konfliktusok kezelése a munkahelyen 133-151.

N. Kollár Katalin, Szabó Éva (2004): Pszichológia pedagógusoknak Digitális Tankönyvtár https://www.tankonyvtar.hu/en/tartalom/tamop425/2011_0001_520_pszichologia_pedagogusoknak/index.html
(Letöltés:2018.04.30.)

Németh E. (2002): *Az önismeret és a kommunikációs készség fejlesztése.* Budapest, Századvég Kiadó.

Németh E. (2017): Asszertív kommunikáció. In: Bábosik M. et al. (szerk.*): Vezetés a közjó szolgálatában: közpénzügyi gazdálkodás és menedzsment.* Budapest, Typotex Kiadó.

Neuberger T.(2014): *A spontán beszéd sajátosságai gyermekkorban*. Budapest, Eötvös Kiadó.

Pataki É. (2009): *Kontroll és segítő funkció a szociális munkában- A kötelezett kliensekkel való munka elméleti és gyakorlati kérdései.* [on-line PDF]. Budapest.
http://slideplayer.hu/slide/1999115/
(Letöltés: 2018. 04. 29.)

Pease A. (2014): *Testbeszéd- Gondolatolvasás gesztusokból*. Budapest, Park Könyvkiadó

Perczel Forintos D. – Tringer L. (1994): Az asszertív viselkedés fejlesztésének lehetőségei, elméleti áttekintés. *Psychiatria Hungarica,* IX. évf. 6. sz. pp. 583-596.

Perczel Forintos D. (2010): *Asszertivitás- viselkedésterápiás módszerek* [on-line ppt]. Semmelweis Egyetem ÁOK Klinikai Pszichológiai Tanszék, Budapest.
http://semmelweis.hu/klinikai-pszichologia/files/2012/06/perczelfd-asszertivtrning2010.pdf
(2018.04.20.)

Perczel Forintos D. et al. (2012): *Kérdőívek, becslőskálák a klinikai pszichológiában*. Budapest, Semmelweis Kiadó.

Rogers Carl: Valakivé válni – A személyiség születése. Edge 2000. Kiadó, Budapest 2015.

Rosenberg M. (2001): *A szavak ablakok vagy falak – erőszakmentes kommunikáció*. Budapest., Agykontroll.

Rosenberg M. (2005): *Így is lehet nevelni és tanítani*. Budapest, Agykontroll.

Rudas János (2001): Delfi örökösei. Önismereti csoportok –elmélet, módszer, gyakorlatok. Új mandátum, Budapest

Sipos M. E. (2015): Thomas Gordon vereségmentes konfliktuskezelési módszerének alkalmazása a gyakorlatban. *Autonómia és Felelősség- Neveléstudományi Folyóirat*, 1. évf. 2. sz. pp. 64-68.

Szöllősi G. et al. (2004): *Gyermekjóléti alapellátás*. Budapest, Nemzeti Család- és Szociápolitikai Intézet, pp. 250-253.

Tananyag gyermekfelügyelők, nevelők és nevelőszülők számára – CareComp - Készült az Európa Bizottság Erasmus+ programja keretében 2016.

Tari A. (2012): Kik ezek a gyerekek? A Z generáció az iskolapadban. Fordított szocializáció és netkultúra kamaszkorban. Digitális Nemzedék Konferencia. ELTE, pp.17-24.
http://www.eltereader.hu/media/2014/05/Digitalis_nemzedek_2012_konferenciakotet_READER.pdf(Letöltés: 2018. 05. 01.)

Thomas K. W. - Kilmann R. H. (2002, 2007): *Thomas – Kilmann Conflict Mode Instrument.* Xicom.

Urbán, R. (2009). *A motivációs interjú* In: Demetrovics, Zs. (szerk.): Az addiktológia alapjai III. Eötvös Kiadó, Budapest, 277-294.

Veczkó J. (2007): *Gyermekvédelem pszichológiai és pedagógiai nézőpontból – Társadalmi, család- és gyermekérdekek.* Budapest, Nemzeti Tankönyvkiadó.

Wardhaugh R. (1995): *Szociolingvisztika*. Budapest, Osiris–Századvég.

9. Ajánlott irodalom

Balázs László – H. Tomesz Tímea – H. Varga Gyula: *A kommunikáció elmélet és gyakorlata* Gramma Kiadó Eger 2013
http://magyar.uni-eger.hu/public/uploads/a-kom-elmelete-es-gyak-teljes-uj-1-_56616f9699242.pdf
(Letöltés: 2018.04.30.)

Bishop S. (2008): *Asszertivitás*. Budapest, Manager Könyvkiadó.

Buda Béla (2012): *Empátia…a beleélés lélektana*. Budapest, L'Harmattan.

Fodor László: *A kommunikáció rejtett kódjai* in: Mészáros Aranka szerk. (2007): Kommunikáció és konfliktusok kezelése a munkahelyen 115-130.

Gordon, Thomas (2017) - P.E.T. A gyereknevelés aranykönyve, Gordon Kiadó Magyarország Kft.

Hadfield S. – Hasson G. (2018): *Asszertivitás - Hogyan érvényesítsük sikeresen az érdekeinket?* Budapest, Scolar Kft.

Liddle, Matt (2009): *Tanítani a Taníthatatlant* – Élménypedagógiai Kézikönyv, Pressley Ridge Magyarország Alapítvány, Budapest

Major Zsolt Balázs – Mészáros Katalin – Tatárné Kapus Éva (2008): *„Fotel vagy karfa" - Gyakorlat- és eszközközpontú nevelés-módszertani kézikönyv gyermekvédelemben, gyerek- és lakásotthonban dolgozók számára* Zenin Business Management, Pest megyei TEGYESZI, Budapest 2008.

Major Zsolt Balázs, Mészáros Katalin, Tatárné Kapus Éva (2011*): Az eltéphetetlen gyökér - Gyakorlati kapaszkodók elveszőfélben lévő családok segítőinek* IRTÓ Bt., PMJVÖ Esztergár Lajos Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálata 2011.

Major Zsolt Balázs - Mészáros Katalin (2017): *Farkas vagy áldozat - Gyakorlatközpontú kézikönyv pedagógusoknak magatartási problémák kezeléséhez és megelőzéséhez* Edge 2000 Kiadó, Budapest, 2017.

Németh E. (2009): *A személyes hatékonyság fejlesztése,* Budapest, BKF-Századvég.

Németh E. (2017): Asszertív kommunikáció. In: Bábosik M. et al. (szerk.*): Vezetés a közjó szolgálatában: közpénzügyi gazdálkodás és menedzsment.* Budapest, Typotex Kiadó.

Pease A. (2014): *Testbeszéd- Gondolatolvasás gesztusokból. Budapest, Park Könyvkiadó.*

Peseschkian Nossrat: *A tudós meg a tevehajcsár* Helikon, Budapest, 1991.

Perczel Forintos D. – Tringer L. (1994): Az asszertív viselkedés fejlesztésének lehetőségei, elméleti áttekintés. *Psychiatria Hungarica,* IX. évf. 6. sz. pp. 583-596.

Rudas János (2001): *Delfi örökösei. Önismereti csoportok –elmélet, módszer, gyakorlatok*. Új mandátum, Budapest

Szekszárdi J. (2005): *Konfliktuskezelési szöveggyűjtemény*. Veszprém, Pannon Egyetemi Kiadó.

Tananyag gyermekfelügyelők, nevelők és nevelőszülők számára – CareComp - Készült az Európa Bizottság Erasmus+ programja keretében 2016.

Vikár György (1999): *Az ifjúkor válságai.* Budapest, Animula Kiadó.